Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros

Regulamento Interno

Lar, Centro de Dia e Apoio Domiciliário
Pedro Rodrigues Costa
ERPI
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

REGULAMENTO INTERNO

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

ÍNDICE

CAPÍTULO I 6
DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI 6
Artigo 1.º 6
(Âmbito de aplicação) 6
Artigo 2.º 6
(Legislação Aplicável) 6
Artigo 3.º 6
(Objetivos do Regulamento) 6
Artigo 4.º 7
(Missão e Objetivos da ERPI) 7
Artigo 5.º 8
(Serviços e Atividades Desenvolvidas) 8
Artigo 6.º 9
(Capacidade Instalada da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) 9
Artigo 7.º 10
(Conceitos) 10
CAPÍTULO II 12
PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES 12
Secção I 12
Processo de Admissão de Utentes 12
Artigo 8.º 12
(Condições de Admissão) 12
Artigo 9.º 13
(Critérios de Admissão) 13
Artigo 10.º 14
(Processo de Candidatura) 14
Artigo 11.º 15
(Base de Dados de Inscrições e Lista de Candidatos) 15
Artigo 12.º 15
(Processo de Seleção) 15
Artigo 13.º 16
(Admissão) 16
Artigo 14.º 18
(Acolhimento) 18
Artigo 15.º 18
(Período de Adaptação) 18
Artigo 16.º 19
(Alojamento dos Utentes) 19
Secção II 19

Relações Contratuais 19
Artigo 17.º 19
(Registo dos Utentes) 19
Artigo 18.º 20
(Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços) 20
Artigo 19.º 20
(Comunicações) 20
Artigo 20.º 21
(Processo Individual de Utente) 21
CAPÍTULO III 23
COMPARTICIPAÇÕES 23
Secção I 23
Regras para Calculo das Comparticipações 23
Artigo 21.º 23
(Determinação da Comparticipação) 23
Artigo 22.º 25
(Cálculo do Rendimento Per Capita) 25
Artigo 23.º 25
(Prova dos rendimentos e despesas do Utente, do Familiar e/ou Responsável) 25
Secção II 26
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação 26
Artigo 24.º 26
(Comparticipação do Utente e do Familiar e/ou Responsável) 26
Secção III 28
Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação 28
CAPÍTULO IV 28
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO 28
Artigo 26.º 28
(Horário de Funcionamento) 28
Artigo 27.º 29
(Paridade e Local de Alimentação) 29
Artigo 28.º 30
(Restrições) 30
Artigo 29.º 30
(Utilização dos Quartos) 30
Artigo 30.º 30
(Visitas) 30
Artigo 31.º 31
(Saídas ou pedidos de licença ou dispensa) 31
Artigo 32.º 32

(Condições de Alojamento) 32
Artigo 33.º 32
(Passeios e deslocações) 32
Artigo 34.º 33
(Saúde) 33
Artigo 35.º 35
(Bens e Contas Correntes) 35
Artigo 36.º 36
(Responsabilidade) 36
Artigo 37.º 36
(Familiares e/ou Responsáveis pelos Utentes) 36
Artigo 38.º 37
(Direitos dos Utentes) 37
Artigo 39.º 37
(Deveres dos Utentes) 37
Artigo 40.º 38
(Direitos da Misericórdia) 38
Artigo 41.º 39
(Deveres da Misericórdia) 39
Artigo 42.º 40
(Familiar e/ou Responsável) 40
CAPÍTULO V 41
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS 41
Artigo 43.º 41
(Sanções/Procedimentos) 41
Artigo 44.º 41
(Cessação da Prestação de Serviços) 41
CAPÍTULO VI 43
PESSOAL 43
DISPOSIÇÕES GERAIS 43
Artigo 45.º 43
(Quadro de Pessoal) 43
Artigo 46.º 43
(Direção Técnica) 43
Artigo 47.º 44
(Deveres Gerais dos (as) Trabalhadores (as)) 44
Artigo 48.º 45
(Direitos Gerais dos (as) Trabalhadores (as)) 45
CAPÍTULO VII 45
CULTO 45

ARTIGO 49.º 45
(Culto) 45
CAPÍTULO VIII 45
ÓBITO E FUNERAL 45
Artigo 50.º 45
(Óbito) 45
ARTIGO 51.º 46
(Custeamento do Funeral e Sufrágios) 46
Artigo 52.º 47
(Atos Fúnebres) 47
CAPÍTULO IX 48
VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO 48
ARTIGO 53.º 48
(Roupa e Haveres Pessoais) 48
Artigo 54.º 48
(Objetos e Valores) 48
Artigo 55.º 49
(Devolução de Bens Pessoais) 49
CAPÍTULO X 49
DISPOSIÇÕES FINAIS 49
ARTIGO 56.º 50
(Alterações ao Regulamento) 50
Artigo 57.º 50
(Integração de Lacunas) 50
Artigo 58.º 50
(Disposições Transitórias) 50
Artigo 59º 50
(Disposições complementares) 50
Artigo 60.º 51
(Livro de Reclamações e Elogios) 51
Artigo 61.º 51
(Aprovação, Edição e Revisões) 51
Artigo 62.º 51
(Entrada em Vigor) 51

CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI

Artigo 1.º
(Âmbito de aplicação)

O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social ***Estrutura Residencial para Pessoas Idosas*** "Lar Pedro Rodrigues Costa" sito na Rua 5 de Outubro – 2860-023 Alhos Vedros, Estabelecimento da Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros, sita em Largo da Misericórdia, 17, 2860-027 Alhos Vedros, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *ERPI* e *Misericórdia*.

Artigo 2.º
(Legislação Aplicável)

A *ERPI* é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, normativos aplicáveis (Portaria nº67/2012, Despacho nº 9400/2001 do Secretário da Solidariedade e da Segurança Social) e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Artigo 3.º
(Objetivos do Regulamento)

1. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:
   a) Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
   b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
   c) Promover a participação ativa dos Utentes, Familiares e/ou seus Responsáveis ao nível do funcionamento da Resposta Social;

Artigo 4.º

(Missão e Objetivos da ERPI)

1. A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização permanente ou temporária, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados básicos de enfermagem
2. A ERPI tem por missão ser uma «casa de família» dos seus Utentes, que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e solidaria da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI, os princípios da dignidade humana, da família como célula fundamental da sociedade, da co-responsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
4. A ERPI, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:

   a) Acolher pessoas idosas, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio natural 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 espiritual, apoio psicossocial 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 interfamiliar;

   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;

5. A ERPI, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
   a) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada idoso preservando a sua individualidade e privacidade;
   b) A ligação dos Utentes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
   c) A procura permanente de soluções que possam complementar o internamento, desde que tenham o acordo do idoso e seus familiares;
   d) A participação dos idosos na organização e na vida da ERPI, como pessoas portadoras de um projeto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade;
   e) O convívio entre os idosos e destes com outros grupos, favorecendo uma participação efetiva na vida da comunidade;
   f) A concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos idosos, possibilitando um projeto de vida com qualidade;
   g) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

Artigo 5.º

(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1. Para concretizar os objetivos supra referidos a ERPI assegurará:
   a) Alojamento (temporário ou permanente)
   b) Alimentação adequada às necessidades dos Utentes, respeitando as prescrições médicas;
   c) Cuidados de higiene pessoal;

d) Tratamento de roupa;
e) Higiene Espacio-ambiental;
f) Conforto dos espaços;
g) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir, para um clima de relacionamento saudável entre os Utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas, conforme Plano de Ação Anual;
h) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
i) Cuidados de enfermagem (engloba a administração de fármacos, quando prescritos);
j) Cuidados Médicos (acompanhamento pelo clínico geral e familiar da instituição);

2. A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela mensalidade, e que devem ser pagos mediante a tabela especifica de preços em vigor sempre que existam custos adicionais inerentes a realização das atividades:
   a) Apoio psicossocial;
   b) Acompanhamento a cuidados de saúde;
   c) Aquisição de bens e serviços;
   d) Turismo sénior;
   e) Atividades Lúdico-recreativas;
   f) Fisioterapia;
   g) Atividades no âmbito da motricidade humana;Cuidados de imagem (manicura, pedicura, cabeleireiro, entre outros);
   h) Transporte;
   i) Disponibilização de Ajudas Técnicas;
   j) Outras atividades;

Artigo 6.º

(Capacidade Instalada da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

1. A capacidade da ERPI é de 60 Utentes de ambos os sexos.

Artigo 7.º

(Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

Familiar e/ou Responsável - Descendentes de 1º Grau da linha recta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos, bem como outros familiares ou não do Utente e que por este respondem nos termos do artigo 42º.

Enxoval – Considera-se enxoval o conjunto de vestuário, calçado (exterior, quarto e banho) , roupa de cama, atoalhados e objetos de higiene pessoal que o Utente, Familiar e/ou Responsável deverão providenciar aquando da admissão e caso existam condições económicas e materiais para tal.

Caução – valor pecuniário entregue pelo Utente, Familiar e/ou Responsável, a título de garantia pelo pontual cumprimento do contrato de alojamento e prestação de serviços.

Rendimento Mensal Ilíquido do Utente e/ou **do Familiar e/ou Responsável** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Incluí os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do Utente (RAF) e do Familiar e/ou Responsável, consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;

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

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) A cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.

6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do 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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite

7. De capitais;

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

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar 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.

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

Para apuramento do montante do rendimento do Utente, do Familiar e/ou Responsável consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas:

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) O somatório das despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Secção I

Processo de Admissão de Utentes

Artigo 8.º

(Condições de Admissão)

1. São condições de admissão do Utente:
   a) Residir na área geográfica de abrangência definida no acordo, ou ter familiares a residir no Concelho;
   b) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;

c) 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;
d) Não se poder bastar a si próprio para satisfação das suas necessidades básicas;
e) Concordância clara do Utente de querer ingressar na ERPI;
f) Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia;
g) Submeter-se a prévia avaliação clinica pelo médico da Misericórdia;
h) Responder por si ou por representante a uma entrevista de averiguação das suas condições realizada pelo (a) Diretor (a) Técnico (a).

Artigo 9.º
(Critérios de Admissão)

1. A admissão do Utente será feita de acordo com os seguintes critérios:
   a) Residir na área geográfica de abrangência definida no acordo, ou ter familiares a residir no Concelho;
   b) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
   c) Frequentar as respostas sociais de Serviço de Apoio Domiciliário ou Centro de Dia;
   d) Pessoas socialmente carenciadas;
   e) Ser familiar direto de Utente já residente na ERPI da Misericórdia;
   f) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
   g) Grau de Dependência;
2. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente;
3. Os critérios de seleção têm ponderação técnica devidamente enquadrada, de forma a estabelecer o equilíbrio necessário ao bom e normal funcionamento do estabelecimento;

4. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos sociais, economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos, garantindo a sustentabilidade da resposta social;
5. Declaração de Vontade.

Artigo 10.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, Familiar e/ou o seu Responsável deverá dirigir-se ao (à) Diretor (a) Técnico (a) da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual.
3. Para efeitos de candidatura, o candidato, Familiar e/ou o seu Responsável deverá preencher uma Ficha de Inscrição e entregá-la juntamente com cópia dos seguintes documentos:
   a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão (cópia previamente autorizada);
   b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social (NISS) ou outros (cópia previamente autorizada);
   c) Cartão de Contribuinte (NIF) (cópia previamente autorizada);
   d) Cartão de Saúde (SNS) ou outros Subsistemas (cópia previamente autorizada);
   e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do Utente;
   f) Ultima Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
   g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
   h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
   i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis;

j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;

k) Comprovativos das despesas fixas, nomeadamente a renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas de saúde na aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

l) O Familiar e/ou Responsável, deverá fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), c), f), g), h) i), j) e k);

m) 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.

4. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas, por 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição, durante o mês de Janeiro de cada ano civil. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja alteração dos seus rendimentos e/ou despesas, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 11.º

(Base de Dados de Inscrições e Lista de Candidatos)

1. No ato de candidatura é solicitada autorização de informatização de dados para efeitos de constituição de base de dados onde serão registadas as inscrições de potenciais Utentes (candidatos), constituindo desta forma a Lista de Candidatos, para posteriormente, proceder à admissão;
2. A Lista de Candidatos é um indicador não vinculativo aos critérios de seleção.

Artigo 12.º

(Processo de Seleção)

1. As candidaturas são analisadas pelo Diretor (a) Técnico (a), a quem compete efetuar a priorização das mesmas;
2. A seleção passará obrigatoriamente por uma entrevista diagnóstica ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia e ainda dos valores de comparticipação previamente simulados com base nos elementos apresentados e previstos no artigo 10º;
3. Aquando da entrevista técnica de diagnóstico, os candidatos deverão fazer-se acompanhar de seguinte documentação:
   a. 2 fotografias atuais (poderão ser facultadas por via eletrónica);
   b. Relatório do Médico Assistente com breve história clínica do candidato, medicação prescrita e respetiva posologia;
   c. Exames médicos, nomeadamente RX ao tórax, eletrocardiograma e análises clínicas;
   d. Outros exames médicos considerados pertinentes;
4. O candidato deverá, mediante marcação prévia, submeter-se a avaliação clínica a ser efetuada pelo médico da Misericórdia em articulação com o (a) enfermeiro (a).

Artigo 13.º
(Admissão)

1. As admissões serão aprovadas pela Mesa Administrativa mediante proposta da Direção Técnica, a quem compete, proceder à constituição de processo de admissão e comunicar aos candidatos selecionados que dispõem de 15 dias uteis para integrar os serviços, a contar da data em que são informados;
2. No ato de admissão é obrigatória a apresentação de documentos de identificação originais do Utente, nomeadamente bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de beneficiário, cartão de utente/outro subsistema de saúde, ou cartão de cidadão;

3. Nos casos, sociais, nos de comprovada incapacidade e nos de inexistência de familiares de contacto, os documentos previstos no número anterior serão os originais;
4. A ERPI deve no ato de admissão:
   a) Prestar ao Utente, Familiar e/ou Responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, nomeadamente sobre seus direitos, deveres, normas internas e quotidiano da ERPI;
   b) Informar o Utente, Familiar e/ou Responsável, do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
   c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o Familiar e/ou Responsável, tendo em conta as necessidades específicas do utente, de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
   d) Informar o Utente e o seu Familiar e/ou Responsável do Regulamento Interno;
   e) Elaborar a relação dos bens e valores que o Utente traz consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio Utente, Familiar e/ou Responsável, a quem será entregue um duplicado, recorrendo à figura do Contrato de Depósito, ficando estes, para segurança, guardados em cofre existente na ERPI, na Misericórdia ou numa Instituição Bancária.
   f) Elaborar relação discriminativa de todos os objetos e roupa considerados para efeitos de enxoval que o Utente seja portador, assinada pelo próprio, Familiar e/ou Responsável e pelo (a) Diretor (a) Técnico (a);
   g) Proceder à identificação do Utente através de um "cartão de identificação de Utente". Nos casos em que o estado de saúde mental do Utente esteja comprometido, poderá a identificação também ser feita através uma *pulseira apropriada*;
   h) Constituir o Processo individual do Utente, a ser desenvolvido pelo (a) Diretor (a) Técnico (a), onde conste toda a documentação inerente ao Utente, incluindo a autorização de recolha e utilização de imagens;
5. Será solicitado ao Familiar e/ou Responsável pelo pedido de acolhimento que assuma:
   a) A assinatura de Declaração de Responsabilidade perante a Instituição;

b) A autorização do envio direto do Vale de Pensão/Rendimentos para conta corrente do próprio à guarda da Misericórdia, no caso de o próprio não estar em condições de dar a devida autorização;
c) A responsabilidade da marcação de todos os objetos e roupa considerados para efeitos de enxoval, conforme instruções do (a) Diretor (a) Técnico (a);
d) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI;
e) O compromisso de se responsabilizar pela receção do Utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;

6. Sempre que o Utente referir não ter familiares diretos ou outros, deverá assinar termo de responsabilidade sobre a veracidade das suas declarações;

7. .A falta de veracidade nas informações/declarações prestadas pelos familiares ou Utentes, poderá originar a não admissão do Utente no estabelecimento ou a respetiva exclusão.

Artigo 14.º

(Acolhimento)

1. A receção do Utente, é feita pelo (a) Diretor (a) Técnico (a), que na visita às instalações, lhe indica o quarto, e o apresentará aos restantes Utentes, e trabalhadores que diretamente vão participar na sua intervenção;
2. Será nomeado um profissional de referência com o objetivo de facilitar a integração e adaptação do Utente à ERPI;
3. Será entregue ao Utente, Familiar e/ou Responsável o Manual de Acolhimento, sendo preenchida declaração de receção do mesmo.

Artigo 15.º

(Período de Adaptação)

1. A admissão será feita sempre condicionada ao período de adaptação, com durabilidade prevista até três meses, quer para uma perfeita adaptação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento;
2. Durante o período previsto no número anterior, serão avaliadas as condições de adaptação do Utente;
3. Decorrido o período de adaptação de forma satisfatória, o Utente é integrado na ERPI. Caso contrário, reserva-se a Misericórdia o direito de cancelamento dos serviços prestados;
4. Após este período, e no caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços e alojamento, o Utente tem direito ao reembolso de cinquenta por cento da caução, não se incluindo as mensalidades já pagas.

Artigo 16.º
(Alojamento dos Utentes)

1. O alojamento dos Utentes será em quartos duplos, triplos, individuais e de casal, pelo que procuramos agrupá-los de forma a conseguir um ambiente acolhedor que seja promotor de bem-estar;
2. Quando necessário, os Utentes poderão ser transferidos de quarto;
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiro (a), será considerada a permanência do sobrevivo no mesmo quarto por um período considerado como "período de luto", após o qual se prevê a sua transferência para quarto apropriado à sua nova situação;

Secção II
Relações Contratuais

Artigo 17.º
(Registo dos Utentes)

A ERPI dispõe de um livro de registo de admissões dos Utentes atualizado, onde consta a identificação do Utente, datas de entrada e de saída, motivo de saída e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo 18.º
(Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços)

1. O acolhimento na ERPI decorre da celebração de um contrato de alojamento e 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 o Utente, seu Familiar e/ou Responsável, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, o Utente e o seu Familiar e/ou Responsável, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de alojamento e prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o Utente não possa assinar a documentação necessária, será esta assinada pelo Familiar e/ou Responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do Utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda ser aposta impressão digital do Utente, e escrever-se termo de rogo.
5. O presente Regulamento Interno, será entregue ao Utente ou Familiar e/ou Responsável, podendo sê-lo via correio eletrónico.

Artigo 19.º
(Comunicações)

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da

utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura;

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

Artigo 20.º
(Processo Individual de Utente)

1. Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pela ERPI será organizado um Processo Individual e Confidencial de Utente, a elaborar pelo (a) Diretor (a) Técnico (a), tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:
   a) **Área Sociofamiliar:**
      - Registo Biográfico do Utente;
      - Ficha de inscrição;
      - Ficha Diagnóstico;
      - Programa de Acolhimento Inicial;
      - Plano Individual de Cuidados (PIC);
      - Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
      - Identificação e contacto do Familiar e/ou Responsável pelo acolhimento do Utente ou dos familiares;

- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão do Utente e seu Familiar e/ou Responsável;
- Fotocópia do cartão de contribuinte do Utente e seu Familiar e/ou Responsável;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Ultima Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação do Utente e seu Familiar e/ou Responsável;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social do Utente e seu Familiar e/ou Responsável;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais do Utente e seu Familiar e/ou Responsável;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imoveis do Utente e seu Familiar e/ou Responsável;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais do Utente e seu Familiar e/ou Responsável;
- Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixa (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.) do Utente e seu Familiar e/ou Responsável;
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar à ERPI do Utente e seu Familiar e/ou Responsável;
- Outros documentos e informações que sejam pertinentes e necessários ao acompanhamento do Utente na ERPI.

b) **Área da Saúde:**

- Fotocópia do Bilhete de Identidade/cartão de cidadão
- Fotocópia do cartão de Utente de saúde;
- Fotocópia do cartão do subsistema de saúde (quando aplicável);

- Identificação e contato do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da situação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente na ERPI.

c) **Área Jurídica:**

- O Utente e o seu Familiar e/ou Responsável pelo seu acolhimento, assinarão contrato de alojamento e prestação de serviços (ANEXO I) com a Misericórdia, donde conste obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como as comparticipações mensais do Utente e seu Familiar e/ou Responsável para com a ERPI, sujeitando-se ambos às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa;
- Declaração de Aceitação;
- Declaração de autorização de recolha e utilização de imagens.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÕES

Secção I

Regras para Calculo das Comparticipações

Artigo 21.º

(Determinação da Comparticipação)

1. Na determinação das comparticipações dos Utentes deverão ser observados os seguintes princípios, garantindo sempre a sustentabilidade da Instituição:

- *Princípio da universalidade* – os estabelecimentos/serviços devem prever o acesso e integração de Utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
- *Princípio da justiça social* – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os Utentes e seus Familiares e/ou Responsáveis que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
- *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada Utente, seu Familiar e/ou Responsável deve ser determinada de forma proporcional ao seu rendimento.

2. A comparticipação do Utente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento "*per capita*" de acordo com o seguinte quadro.

Grau de Dependência de acordo com a escala em vigor	Percentagem sobre o rendimento *per capita*
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%

2. A percentagem para as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas poderá ser elevada até 90% do rendimento "per capita" relativamente aos Utentes nas seguintes situações:

a) 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;

b) 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, vestuário e locomoção (Dependentes de 1º Grau);

c) Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo (Dependentes de 1º e 2º Grau);

3. A comparticipação do Familiar e/ou Responsável do Utente devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, é determinada pela aplicação de Tabela própria, anualmente aprovada pela Mesa Administrativa.

Artigo 22.º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

O cálculo do rendimento "per capita" do Utente, Familiar e/ou Responsável é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do Utente, Familiar e/ou Responsável (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas[1]

N= Número de elementos do agregado familiar

Artigo 23.º

(Prova dos rendimentos e despesas do Utente, do Familiar e/ou Responsável)

1. A prova dos rendimentos do Utente, do Familiar e/ou Responsável é feita mediante a apresentação documentos comprovativos da sua real situação, referidos nas alíneas f) a j), do nº3, do artigo 10º.

[1] Ver – Conceitos

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após se efetuarem as diligências que se considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do Utente, Familiar e/ou Responsável.

3. A falta de entrega dos documentos referidos no ponto 1, do Utente, Familiar e/ou Responsável, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas do Utente, do Familiar e/ou Responsável é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos nos termos da alínea k), do nº3, do artigo 10º e referentes aos três meses anteriores à admissão.

Secção II

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 24.º

(Comparticipação do Utente e do Familiar e/ou Responsável)

1. O Utente obriga-se a pagar a comparticipação que incide sobre os subsídios de férias e de Natal, fracionada e acrescida às comparticipações mensais.

2. As mensalidades serão revistas anualmente, com aplicação a 1 de junho, pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do estabelecimento disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.

3. No ato da admissão do Utente, será devida à Misericórdia uma caução de montante igual a 50% da comparticipação mensal, a título de garantia pelo pontual cumprimento do contrato de alojamento e prestação de serviços, a devolver ao Utente, Familiar e/ou Responsável, aquando da caducidade do contrato e após acerto de contas com a Misericórdia, podendo ser utilizada para esse efeito.

4. A caução referida no número anterior, terá que ser liquidada em conjunto com a primeira comparticipação, aquando da admissão, sendo dada quitação de recebimento pela assinatura do contrato de prestação de serviços, e emitido o respetivo recibo.

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

6. À Comparticipação do Utente deverá acrescer a Comparticipação do Familiar e/ou Responsável, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira

7. Consideram-se sem capacidade económica os Familiares e/ou Responsáveis, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.

8. Os Familiares e/ou Responsáveis com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através de documento de acordo escrito.

9. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo Utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do Utente, Familiar e/ou Responsável pelo internamento na ERPI.

10. As comparticipações do Utente, do Familiar e/ou Responsável são mensais e deverão ser liquidadas até ao dia 10 do mês a que se referem, sendo a primeira no ato de admissão.

11. Nos atos de admissão e saída, as comparticipações serão calculadas em função do número de dias de permanência do Utente na ERPI.

12. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.

13. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.

14. A exclusão da resposta social é da competência da Mesa Administrativa, mediante proposta da Direção Técnica.

Secção III

Artigo 25.º

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos Utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do Utente, do Familiar e/ou Responsável.

CAPÍTULO IV

CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 26.º

(Horário de Funcionamento)

1. **O horário de funcionamento dos serviços será:**

   Das 00.00 às 24.00 horas.

2. **O horário das refeições:**
   a) As refeições serão servidas no refeitório da ERPI pelo seguinte horário:
      - **Pequeno-Almoço: entre as 08.30 e as 10.00 horas**
      - **Almoço: entre as 12.00 e as 13.30 horas**
      - **Lanche: entre as 15.00 e as 16.00 horas**
      - **Jantar: entre as 18.00 e as 19.30 horas**
      - **Ceia: entre as 21.00 e as 22.00 horas**
   b) O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo (a) Diretor (a) Técnico (a);

   c) O (a) Diretor (a) Técnico (a), deverá ser informado (a) e/ou autorizar previamente no caso de:
      - Não haver comparência a alguma refeição;
      - Convite para familiar ou amigo poder acompanhar ou tomar uma refeição da Instituição, neste caso mediante pagamento do valor estipulado para o efeito;

3. **A hora de silêncio será:**
   a) A partir das 22.00 horas.

Artigo 27.º

(Paridade e Local de Alimentação)

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo;
2. As ementas semanais encontram-se afixadas em local apropriado para consulta de Utentes e familiares;
3. Em caso de necessidade, a ERPI disponibiliza dieta adequada às necessidades do Utente, mediante prescrição médica;

4. Em caso de regimes alimentares alternativos, a ERPI assegura a confeção dos alimentos básicos, ficando eventualmente a cargo do Utente ou seu familiar a aquisição de produtos específicos;
5. As refeições são servidas na sala de jantar da ERPI. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.

Artigo 28.º

(Restrições)

1. Para o regular funcionamento da ERPI não é permitido aos Utentes e familiares:
   a) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros Utentes;
   b) Manter alimentos que possam comprometer as regras básicas de higiene e segurança alimentar.

Artigo 29.º

(Utilização dos Quartos)

1. Não é permitida a utilização de micro-ondas, fogões e outros utensílios e/ou objetos que possam pôr em risco a segurança dos Utentes na ERPI;
2. Não é permitido aos Utentes e/ou familiares proceder a instalações elétricas ou outras que possam pôr em risco a segurança dos Utentes na ERPI;
3. Os Utentes podem ter nos quartos, televisores, rádios, despertadores, telemóveis, ventoinhas ou frigobares, desde que autorizados pelo (a) Diretor (a) Técnico (a) e mediante discriminação em inventário de objetos do Utente.

Artigo 30.º

(Visitas)

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos Utentes da ERPI, contando que se efetive no período diário seguinte:

a) Regime Normal: das 14:00 h às 18:00 h
b) Regime de Enfermaria: das 15:00 h às 18:00 h

2. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao (à) Diretor (a) Técnico (a);
3. Os visitantes deverão permanecer nos locais comuns reservados para o efeito;
4. Os familiares e amigos, embora em horário de visita, devem respeitar o horário das refeições, nas salas comuns disponibilizadas para o efeito;
5. Não são permitidas visitas nos quartos, salvo exceções devidamente justificadas e autorizadas pelo (a) Diretor (a) Técnico (a);
6. Os familiares e amigos dos Utentes que se encontrem em Enfermaria deverão respeitar a necessidade de o Utente precisar ser submetido a cuidados de higiene, de enfermagem ou de observação clínica, reservando-se a ERPI o direito de solicitar a saída dos visitantes do quarto de Enfermaria;
7. Em casos específicos em que os visitantes desrespeitem as regras de civismo desejadas para o bom e normal funcionamento da ERPI, pondo em causa a segurança, o direito ao descanso e à privacidade dos Utentes, reserva-se o (a) Diretor (a) Técnico (a), o direito de agir em conformidade;
8. É obrigatória a sinalização da presença dos familiares e amigos dos Utentes, quer através de contacto com as Ajudantes de Lar de serviço, quer através da assinatura do Livro de Registo de Visitas.

Artigo 31.º
(Saídas ou pedidos de licença ou dispensa)

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas ao aviso prévio do (a) Diretor (a) Técnico (a), e a um horário próprio que não interfira com o normal funcionamento da ERPI, devendo-se, no entanto, acatar o seguinte:
   a) Os Utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou

amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material;

b) Os Utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e jantar do mesmo dia, mediante informação ao (à) Diretor (a) Técnico (a);
c) Os Utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Misericórdia ou do Médico assistente;
d) No caso, do Utente desejar sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de o declarar por si mesmo, por escrito, bem como o seu Familiar e/ou Responsável;

2. Só em casos excecionais, devidamente justificados, mediante autorização do (a) Diretor (a) Técnico (a), poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio (22.00 h).

Artigo 32.º
(Condições de Alojamento)

1. A Misericórdia ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro todas as roupas, salvo se algum Utente ou familiar mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização do (a) Diretor (a) Técnico (a);
2. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de presença e ou emergência;
3. Sempre que se considere necessário, os Utentes poderão ser transferidos de quarto;
4. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os Utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo;

Artigo 33.º
(Passeios e deslocações)

1. A Instituição pode organizar passeios, Colónias de Férias ou outras deslocações em grupo, ficando o acesso dos Utentes interessados, limitado às características

específicas de cada evento, podendo estes estar sujeitos a comparticipações adicionais;

2. Poderá haver outros serviços, cuja eventual realização possa estar dependente de profissionais externos, de idoneidade comprovada e que se disponibilizem a deslocar-se ao Estabelecimento;
3. As Condições de Acesso aos serviços referidos nos pontos anteriores da presente norma obedecem aos seguintes critérios:
   a) Manifesto desejo de integrar o serviço e pagamento do mesmo;
   b) Capacidade funcional do Utente;
   c) Condição clínica do Utente.

Artigo 34.º
(Saúde)

1. Medicamentos:
   a) Os medicamentos para uso dos Utentes são adquiridos pela Instituição, sendo posteriormente debitados ao Utente, consoante o consumo efetuado;
   b) Utentes ou Familiares que queiram adquirir a medicação por meios próprios são responsáveis pela entrega atempada da medicação, por forma a não haver quebras na administração da mesma, preenchendo um formulário para o efeito. Quando tal não acontecer, reserva-se a Misericórdia o direito de proceder à aquisição dos medicamentos em falta, ficando o Utente ou Familiar e/ou Responsável obrigados ao seu pagamento;
   c) É expressamente proibida a auto medicação, bem como adquirir/entregar ou manter nos quartos quaisquer tipo de fármacos, salvo as exceções devidamente autorizadas pelo médico da ERPI;
2. Idas a outros Médicos:
   a) O Utente pode manter o médico de família, bem como ser assistido por médicos de especialidades diversas, ou optar por ser consultado em regime de medicinas alternativas, desde que seja assegurado o contacto com o médico da ERPI, através de relatório clínico devendo este incluir qualquer alteração à prescrição e

respetiva posologia, bem como eventuais medidas a aplicar ao próprio e a todos os Utentes por questões de saúde pública. Sempre que sejam entregues receitas, estas devem ser acompanhadas de formulário para o efeito;

b) No caso de o Utente optar pela medicina alternativa, deverá apresentar ao médico da ERPI a medicação prescrita, bem como a forma de administração, para que a instituição possa assegurar a toma correta da mesma. Nestes casos deverá o Utente, Familiar e/ou Responsável adquirir a respetiva medicação e entregá-la nos serviços de saúde do Estabelecimento;

c) É responsabilidade do familiar e/ou Responsável o acompanhamento do Utente sempre que este pretenda consultar o seu médico de família, médicos de especialidades, ou medicina alternativa;

d) Nos casos em que o Familiar e/ou Responsável acompanhe o Utente ao hospital em situação de urgência, no regresso à instituição, este deverá fazer-se acompanhar do relatório médico, cópia da receita e da medicação prescrita. Sempre que o serviço de saúde estiver fora do horário de expediente, deverá o acompanhante adquirir a medicação e entregá-la à Ajudante de Lar de serviço, afim de não comprometer o tratamento do Utente.

3. Visitas de Técnicos de Saúde ao Estabelecimento:

a) Em caso de haver pedido ao Instituto da Segurança Social para Complemento de Dependência, poderá o Médico ou Junta Médica que for destacado por aquele organismo, fazer a respetiva observação clínica no Estabelecimento (em dias úteis), devendo o (a) Diretor (a) Técnico (a) ser informado (a) do momento da visita;

b) Quando houver interesse por parte do Utente ou do Familiar e/ou Responsável em ser consultado por um médico externo (consulta a decorrer em dias úteis), deverá o (a) Diretor (a) Técnico (a) ser contactado (a) para o efeito a fim de tomar as providências que considerar necessárias. Após consulta, deverá o médico proceder conforme ponto 2 do presente artigo;

c) Aspetos específicos, serão remetidos para o Regulamento da Área da Saúde que o Utente, Familiar e/ou Responsável, poderá solicitar à Direção Técnica.

Artigo 35.º

(Bens e Contas Correntes)

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o Utente trás consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio, Familiar e/ou Responsável, a quem será entregue um duplicado, recorrendo à figura do Contrato de Depósito, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo proprietário.
2. Os objetos e/ou valores entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na ERPI, na Misericórdia ou em conta corrente do Utente numa Instituição Bancária à guarda da Misericórdia.
3. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. No caso, do Utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existir Familiar e/ou Responsável disponível para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
5. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI.
6. Todos os Utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados.
7. 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.
8. 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.

9. A Misericórdia será responsável junto do Utente, do Familiar e/ou Responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
10. 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.
11. Após um ano do falecimento do Utente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão a título de doação para a Misericórdia, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

Artigo 36.º

(Responsabilidade)

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

Artigo 37.º

(Familiares e/ou Responsáveis pelos Utentes)

1. Os familiares e/ou responsáveis obrigam-se a participar no apoio ao Utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, conforme a autorização que lhe for concedida.

Artigo 38.º

(Direitos dos Utentes)

1. Os Utentes da ERPI têm o direito de:

a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;

b) Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais Utentes, Trabalhadores e Direção da Misericórdia;

c) Serem defendidos na identidade pessoal e na reserva de sua intimidade;

d) Terem asseguradas condições de bem-estar, qualidade de vida, bem como de respeito pela sua individualidade, convicções religiosas, sociais, políticas e pela dignidade humana;

e) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;

f) Participarem na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;

g) Aceder a elementos lúdicos diferenciados, como os audiovisuais, de leitura e outros, assim como a festas, passeios e iniciativas de âmbito cultural e recreativo;

h) Terem asseguradas boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como emocional;

i) Apresentar perante o Provedor e/ou Mesário do Pelouro e Diretor (a) Técnico (a), sugestões, reclamações ou queixas que porventura entendam subscrever.

Artigo 39.º

(Deveres dos Utentes)

1. Os Utentes da ERPI devem:

a) Cumprir com as normas deste Regulamento;

b) Pagar as comparticipações durante o mês a que dizem respeito, pelos serviços prestados;

c) Tratar com respeito, dignidade e solidariedade, os outros Utentes, Familiares, Trabalhadores e Direção, evitando conflitos;
d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
e) Cooperar com a organização dos serviços relativos à prestação de cuidados, por forma a manter uma apresentação cuidada e um bom estado geral de saúde e bem-estar;
f) Informar a respeito de todo e qualquer ato ou receituário médico, bem como assumir o compromisso de não se automedicar;
g) Respeitar a proibição de fumar, usar ou acender quaisquer lamparina/velas, bem como utilizar fogão nos quartos;
h) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
i) Dar conhecimento e reclamar junto do (a) Diretor (a) Técnico (a) de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a Utentes/Trabalhadores quer quanto ao funcionamento dos serviços e respetivos Trabalhadores, no sentido de eventualmente serem tomadas as necessárias providências.

Artigo 40.º
(Direitos da Misericórdia)

1. São direitos da Misericórdia:
a) O reconhecimento e defesa comunitária e à preservação do seu bom nome e dignificação das práticas desenvolvidas;
b) A ver tratados com civismo e respeito os trabalhadores, dirigentes e representantes da instituição;
c) Receber atempadamente as comparticipações devidas pelos serviços prestados e outros que sejam contratualizados;
d) Exigir dos Utentes o cumprimento do presente Regulamento;

e) Ver preservado o património da Instituição;
f) Encaminhar o Utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do Utente e dos trabalhadores, em articulação com o Familiar e/ou Responsável pelo Utente;
g) Comprovar a veracidade das declarações prestadas pelo Utente/Representante;
h) Rescindir o Contrato com o Utente nos termos do Artigo 44.º do presente Regulamento.

Artigo 41.º
(Deveres da Misericórdia)

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 ERPI;

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 ERPI;

g) Afixar, em local visível, o nome do (a) Diretor (a) Técnico (a), o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;

h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

Artigo 42.º

(Familiar e/ou Responsável)

1. O Familiar e/ou Responsável é a pessoa familiar ou não do Utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o Familiar e/ou Responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O Familiar e/ou Responsável tem os seguintes direitos:
   a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do Utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
   b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
   c) A efetuar reclamações e sugestões;
   d) A beneficiar de todos os demais direitos atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O Familiar e/ou Responsável tem os seguintes deveres:
   a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da execução 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 comparticipações 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 comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;
   b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar por si o contrato, sem que o faça cessar conjuntamente com o Utente;
   c) Tratar com respeito, dignidade e solidariedade, os outros Utentes, Familiares, Trabalhadores e Direção, evitando conflitos;

d) A prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do Utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

e) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o Utente esteja impedido de o fazer.

CAPÍTULO V

DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 43.º
(Sanções/Procedimentos)

1. Os Utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos Utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
   a) Advertência;
   b) Exclusão da Misericórdia.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os Utentes que manifestem comportamento que ponha em risco o bom funcionamento da resposta social em particular e da Misericórdia em geral.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo 44.º
(Cessação da Prestação de Serviços)

a) O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
   a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito;

b) Caducidade:

b.1. Falecimento do Utente;

b.2. Impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços;

b.3. Dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário;

b.4. Atingido o prazo de acolhimento temporário;

b.5. Ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado;

2. Revogação por uma das partes;
   a) Incumprimento;
   b) Inadaptação do Utente.
3. Em caso do Utente, Familiar e/ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 dias de antecedência.
4. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
5. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
6. Poderá ainda o contrato ser cessado até aos primeiros 90 dias da sua vigência por inadaptação do Utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daqueles meses e respetivas despesas.
7. Considera-se justa causa, nomeadamente:
   a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
   b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
   c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais Trabalhadores;
   d) Incumprimento pelo Familiar e/ou Responsável das obrigações assumidas no contrato;
8. O Familiar e/ou Responsável pelo Utente não poderá cessar por si o contrato sem que o faça cessar em conjunto com o Utente, mediante declaração de concordância mútua;
9. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do Utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do Familiar e/ou Responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação;

10. A Misericórdia reserva-se o direito do procedimento judicial de cobrança.

CAPÍTULO VI
PESSOAL
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 45.º
(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor (a) Técnico(a) a preencher por Técnico(a) com curso superior, nas áreas sociais e humanas.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa.
4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 46.º
(Direção Técnica)

1. A Direção Técnica da ERPI da Misericórdia é assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, cuja identificação deverá estar afixada em lugar visível nos termos do Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março.
2. O (a) Diretor (a) Técnico (a) poderá ser cumulativamente responsável por outras Respostas Sociais que estejam, directa e funcionalmente afectas ao Estabelecimento.

Artigo 47.º

(Deveres Gerais dos (as) Trabalhadores (as))

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os Utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que os ofendam ou atentem contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligencia e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus Utentes e Trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando-se permanentemente.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência e eficácia dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o seu funcionamento.
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando os atos que a possam lesar dos quais tenham conhecimento.
12. Comunicar as faltas e deficiências ao (à) Diretor (a) Técnico (a) de que tenham conhecimento.
13. Não aceitar dos Utentes ou familiares, a título de oferta, quaisquer objetos ou valores que possam insinuar a prestação direta de melhores serviços.

Artigo 48.º

(Direitos Gerais dos (as) Trabalhadores (as))

1. O (A) Trabalhador(a) em serviço tem direito:

   a) Aos consignados na legislação em vigor;

   b) A ser tratado (a) com dignidade, respeito, com urbanidade e lealdade pelos elementos da Mesa Administrativa, superiores hierárquicos, colegas de trabalho, Utentes, familiares e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.

CAPÍTULO VII

CULTO

ARTIGO 49.º

(Culto)

Os Utentes têm direito a professar, qualquer religião, bem como a participar em todos os atos de assistência espiritual que forem celebrados nas instalações da ERPI.

CAPÍTULO VIII

ÓBITO E FUNERAL

Artigo 50.º

(Óbito)

1. Em caso de morte, o quarto será encerrado por três dias estando vedada a entrada a familiares. O companheiro(a) de quarto, ficará instalado provisoriamente no quarto

de acolhimento ou na enfermaria, a fim de facilitar o processo de limpeza e desinfeção;

2. Após os três dias, por um período de um mês, os pertences do defunto, ficarão disponíveis para entrega ao Familiar e/ou Responsável, que receberá os mesmos do (a) Diretor (a) Técnico (a), após assinatura de declaração comprovativa. Passado este tempo perderão o direito à reclamação dos pertences do Utente;
3. No caso em que o Familiar e/ou Responsável, abdique de todos ou de alguns pertences do Utente e os queira doar à Instituição deverá manifestar a sua intenção por escrito;
4. O Utente, Familiar e/ou Responsável que tiver optado por ter mortalha, deverá entregá-la ao (à) Diretor (a) Técnico (a), que confirmará a sua receção através de comprovativo;
5. Caso o óbito ocorra entre as 23.00 h e as 07.00 h, a comunicação ao Familiar e/ou Responsável, será efetuada a partir das 08.00 h, salvo pedido expresso, em que a mesma ocorrerá imediatamente após o registo do óbito;
6. Existindo dívidas em nome do Utente falecido, Familiar e/ou Responsável, não poderão estes últimos ter acesso a quaisquer valores à guarda da Misericórdia, sem a prévia liquidação das mesmas, devendo ser ainda presente a respetiva habilitação de herdeiros;
7. É obrigatória a entrega à Direção Técnica de uma cópia da certidão de óbito, a fim de encerrar o processo de Utente.

ARTIGO 51.º
(Custeamento do Funeral e Sufrágios)

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

Artigo 52.º
(Atos Fúnebres)

1. Quando o Utente, Familiar e/ou Responsável defina procedimentos de ritual fúnebre, deve informar a Direção Técnica a respeito dos mesmos.

2. Nos casos em que o Utente, Familiar e/ou Responsável tenha adquirido campa, jazigo ou outro, deverá dar conhecimento à Direção Técnica. Em caso de não haver familiares diretos, ficará esta, a fiel depositária de todos os comprovativos de tal aquisição, para posteriores procedimentos. O processo ficará comprovado por via do preenchimento de um documento para o efeito.

3. Se não existir prévia comunicação escrita com as últimas vontades, apensa ao processo, para se cumprirem escrupulosamente (desde que as mesmas não acarretem encargos para a Misericórdia), o funeral do Utente realiza-se segundo as normas da Misericórdia e de forma digna, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI.

4. Se o Familiar e/ou Responsável pretender que o Utente falecido seja sepultado noutro cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta do mesmo, declinando a Misericórdia todas e qualquer responsabilidades nesse aspeto.

5. Caso o Utente tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse Utente, compete à Mesa Administrativa aceitar ou não essa incumbência.

CAPÍTULO IX

VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO

ARTIGO 53.º
(Roupa e Haveres Pessoais)

1. O Utente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais.
2. De todos os bens-objetos de que o Utente seja portador será processada no ato de admissão relação discriminativa, assinada pelo próprio e pelo Familiar e/ou Responsável e pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), apensando-se uma cópia ao processo de admissão existente nos Serviços da Misericórdia.
3. Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o Utente, Familiar e/ou Responsável, obriga-se a transmiti-la à(o) Diretor(a) Técnico(a), identificando tal valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicial, seguindo o procedimento previsto no número anterior.

Artigo 54.º
(Objetos e Valores)

1. O Utente que disponha de objetos de valor ou dinheiro poderá colocá-los à guarda da Misericórdia através do recurso à figura do Contrato de Depósito, ficando estes, para segurança, guardados em cofre existente na Misericórdia ou numa Instituição Bancária, ficando esta fiel depositária, os quais serão retomados, mediante a elaboração do respetivo termo de entrega no processo.

2. Os valores em dinheiro de que o Utente seja portador para as suas despesas pessoais são da única e exclusiva responsabilidade deste, não se responsabilizando a Misericórdia pela sua perda ou extravio.

Artigo 55.º
(Devolução de Bens Pessoais)

1. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de Utente da ERPI, serão restituídos ao Utente, mediante termo de entrega, os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.
2. Em caso de falecimento, os Serviços Administrativos conjuntamente com o(a) Diretor(a) Técnico(a) procederão ao arrolamento do espólio, bens móveis e objetos, através de auto, até ao final do terceiro dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça-de-casal ou de representante legal.
3. Com a verificação do decesso, o(a) Diretor(a) Técnico(a), independentemente do disposto no número anterior, procederá de imediato à recolha e guarda dos bens móveis e objetos do falecido.
4. No que se refere ao espólio do Utente, a Misericórdia rege-se pelas regras consagradas no Decreto-Lei nº 519-G2/79, de 29 de Dezembro.
5. Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respetivo processo individual, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de Trabalhadores e Órgãos Sociais da Misericórdia.

CAPÍTULO X
DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 56.º

(Alterações ao Regulamento)

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa, deverá informar e contratualizar com o Utente, Familiar e/ou Responsável, sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Artigo 57.º

(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia responsável pela ERPI, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 58.º

(Disposições Transitórias)

1. Para os casos omissos neste regulamento, o (a) Diretor (a) de Serviços de Apoio ao Utente em conjunto com o(a) Diretor (a) de Serviços Administrativos e Financeiros tomarão a iniciativa de propor disposições transitórias que, após aprovação da Mesa Administrativa constituirão normas anexas ao presente Regulamento e que serão consideradas em posterior revisão;
2. As propostas de alteração a este regulamento, serão apresentadas através das Direções Técnicas e de Serviços à Mesa Administrativa.

Artigo 59º

(Disposições complementares)

Regras relativas a outros aspetos imprescindíveis ao adequado funcionamento da ERPI, serão definidas através de orientações e procedimentos que integrarão um Manual de Procedimentos.

Artigo 60.º
(Livro de Reclamações e Elogios)

1. Nos termos da legislação em vigor, este Estabelecimento possui livro de reclamações, possuindo também bem livro de elogios, que poderão ser solicitados junto da Direção Técnica, ou na ausência desta, quem represente a resposta social, conforme metodologia de gestão de reclamações.
2. Não obstante o número anterior, poderão ser sempre apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Direção Técnica da ERPI.

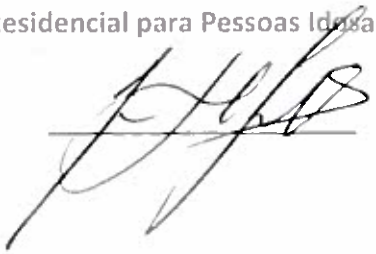
Artigo 61.º
(Aprovação, Edição e Revisões)

1. É da responsabilidade da Mesa Administrativa, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.

Artigo 62.º
(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entra em Vigor em 01 /06 / 2015.

Aprovada a presente revisão em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Alhos Vedros, aos cinco dias do mês de junho do ano de dois mil e dezassete.

P'A Mesa Administrativa,

O Provedor