



# REGULAMENTO INTERNO ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Santa Casa da Misericórdia de Espinho

AÇÕES QUE TRANSFORMAM, RESULTADOS QUE EMOCIONAM...

Código  
ALR.RI0.01

elaborado  
SR

revisão  
03 (2023)

aprovado  
P'la Mesa Administrativa  
Pedro Nelson Sousa, Dr.

data  
29/11/2023







## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	5
NORMA 1.ª   Âmbito de Aplicação .....	5
NORMA 2.ª   Legislação Aplicável.....	5
NORMA 3.ª   Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) .....	5
NORMA 4.ª   Objetivos do Regulamento.....	6
NORMA 5.ª   Objetivos da Resposta Social .....	6
NORMA 6.ª   Destinatários .....	6
NORMA 7.ª   Serviços, Atividades e Cuidados.....	6
NORMA 8.ª   Capacidade.....	7
<b>CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES</b> .....	7
NORMA 9.ª   Condições de Admissão .....	7
NORMA 10.ª   Critérios de Priorização na Admissão.....	7
NORMA 11.ª   Candidatura e Inscrição.....	8
NORMA 12.ª   Lista de Inscritos e Lista de Espera.....	8
NORMA 13.ª   Admissão .....	9
NORMA 14.ª   Acolhimento de Novos/as Clientes .....	10
NORMA 15.ª   Processo Individual do/a cliente .....	10
<b>CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS</b> .....	10
NORMA 16.ª   Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados.....	10
NORMA 17.ª   Incapacidade do Residente .....	11
NORMA 18.ª   Comunicação e Articulação com a Família .....	11
<b>CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES</b> .....	11
NORMA 19.ª   Princípios Subjacentes à Comparticipação .....	11
NORMA 20.ª   Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i> .....	12
NORMA 21.ª   Comparticipações.....	13
NORMA 22.ª   Montante e Revisão da Comparticipação Familiar .....	14
NORMA 23.ª   Pagamento de Mensalidades.....	14
<b>CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	14
NORMA 24.ª   Horários de Funcionamento .....	14
NORMA 25.ª   Faltas ou Situações de Emergência.....	14
NORMA 26.ª   Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.....	15
NORMA 27.ª   Visitas .....	15
NORMA 28.ª   Saídas .....	15
NORMA 29.ª   Aniversários.....	16



<b>CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</b> .....	16
NORMA 30. <sup>a</sup>   Alojamento.....	16
NORMA 31. <sup>a</sup>   Alimentação .....	16
NORMA 32. <sup>a</sup>   Cuidados de Higiene Pessoal, de Conforto e Imagem .....	17
NORMA 33. <sup>a</sup>   Tratamento de Roupas .....	17
NORMA 34. <sup>a</sup>   Higiene dos Espaços.....	17
NORMA 35. <sup>a</sup>   Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais .....	17
NORMA 36. <sup>a</sup>   Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária .....	18
NORMA 37. <sup>a</sup>   Cuidados de Enfermagem .....	18
NORMA 38. <sup>a</sup>   Preparação e Administração da Fármacos.....	18
NORMA 39. <sup>a</sup>   Apoio Psicossocial .....	18
NORMA 40. <sup>a</sup>   Convivência Social entre os Residentes e com os Familiares e Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade .....	18
NORMA 41. <sup>a</sup>   Participação dos Familiares ou Responsável no Apoio ao Residente .....	18
NORMA 42. <sup>a</sup>   Serviço de Transporte .....	19
NORMA 43. <sup>a</sup>   Acompanhamento ao Exterior .....	19
NORMA 44. <sup>a</sup>   Cuidados Médicos .....	19
NORMA 45. <sup>a</sup>   Outros Cuidados de Saúde.....	20
NORMA 46. <sup>a</sup>   Cedência de Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia.....	20
NORMA 47. <sup>a</sup>   Serviços de Estética .....	20
NORMA 48. <sup>a</sup>   Serviço de Cafeteria .....	20
NORMA 49. <sup>a</sup>   Assistência Religiosa e Espiritual.....	20
NORMA 50. <sup>a</sup>   Gestão dos Bens do/a cliente .....	20
NORMA 51. <sup>a</sup>   Funeral .....	21
<b>CAPÍTULO VII - RECURSOS</b> .....	21
NORMA 52. <sup>a</sup>   Direção Técnica .....	21
NORMA 53. <sup>a</sup>   Pessoal .....	21
NORMA 54. <sup>a</sup>   Voluntário/a e Estagiário/a.....	21
<b>CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES</b> .....	21
NORMA 55. <sup>a</sup>   Direitos e Deveres das Pessoas Residentes .....	21
NORMA 56. <sup>a</sup>   Direitos e Deveres dos familiares e pessoas de referência.....	22
NORMA 57. <sup>a</sup>   Direitos e Deveres da Misericórdia.....	23
NORMA 58. <sup>a</sup>   Direitos e deveres dos/as trabalhadores/as .....	23
<b>CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS</b> .....	24
NORMA 59. <sup>a</sup>   Cessaçã o da Prestação de Serviços.....	24
<b>CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	25
NORMA 60. <sup>a</sup>   Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias .....	25



NORMA 61.ª   Resolução de Litígio .....	25
NORMA 62.ª   Registo de Ocorrências .....	25
NORMA 63.ª   Sistema de Videovigilância.....	25
NORMA 64.ª   Alterações ao Presente Regulamento.....	26
NORMA 65.ª   Integração de Lacunas e Omissões .....	26
NORMA 66.ª   Aprovação, Edição e Revisões.....	26
<b>ANEXO 1</b> .....	27
Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação .....	27
Comparticipação do/a Cliente.....	27
<b>ANEXO 2</b> .....	28
Tabela de controlo e revisões .....	28

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### **NORMA 1.ª | Âmbito de Aplicação**

A Santa Casa da Misericórdia de Espinho, adiante designada por Misericórdia, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), celebrado com o Centro Distrital de Aveiro, a 2 de julho de 1982, sita na Rua da Idanha, 300, Anta, Espinho, rege-se pelas presentes normas.

### **NORMA 2.ª | Legislação Aplicável**

A ERPI rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro – Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 dezembro, que procede à terceira alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Santa Casa da Misericórdia de Espinho;
- h) Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Espinho.

### **NORMA 3.ª | 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, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da Misericórdia.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição ou for legalmente exigido, sendo fornecido a terceiros no estrito cumprimento das prescrições legais.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/a encarregado/a da proteção de dados (DPO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.
4. O/a cliente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
5. O/a cliente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.
6. A política de Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no gabinete do/a DPO e no site Institucional.



#### **NORMA 4.ª | Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos e deveres das partes interessadas;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social.

#### **NORMA 5.ª | Objetivos da Resposta Social**

1. A ERPI é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, onde são desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.
2. Constituem objetivos da ERPI:
  - a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
  - b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
  - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
  - d) Potenciar a inclusão social;
  - e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
  - f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com respeito pela individualidade, interesses e capacidades, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
  - g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
  - h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreeajuda e o espírito de comunidade;
  - i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

#### **NORMA 6.ª | Destinatários**

São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

1. Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.
2. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada.
3. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

#### **NORMA 7.ª | Serviços, Atividades e Cuidados**

1. A ERPI assegura a prestação das seguintes atividades e cuidados:

- a) Alojamento (temporário ou permanente);
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição;
- c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- d) Tratamento da roupa;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i) Preparação e administração de fármacos, quando prescritos;
- j) Outras atividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;

- k) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
  - l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.
2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas deve permitir:
- a) Convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;
  - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente;
  - c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus residentes.
3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas pode assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:
- a) Serviço de transporte;
  - b) Acompanhamento ao exterior;
  - c) Cuidados médicos (Clínica Geral e Familiar e Psiquiatria);
  - d) Outros cuidados de saúde (Fisioterapia, Nutrição, Psicologia, Terapia ocupacional ou outras);
  - e) Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
  - f) Serviços de estética (Cabeleireiro e Manicure/Pedicure);
  - g) Serviço de cafetaria;
  - h) Assistência religiosa e espiritual.
3. Os serviços referidos no ponto 3 não estão abrangidos pela comparticipação familiar, pelo que poderão ser faturados mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixada.

#### **NORMA 8.ª | Capacidade**

A ERPI tem uma capacidade de 110 clientes, com acordo estabelecido com o Instituto de Segurança Social.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES**

#### **NORMA 9.ª | Condições de Admissão**

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
- a) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando exceções que serão devidamente avaliadas;
  - b) Concordância do/a candidato/a e/ou da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
  - c) Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado.
2. A admissão de candidatos portadores de deficiência, de perturbações na área da saúde mental ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os/as restantes clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Misericórdia e de articulação com as entidades parceiras.

#### **NORMA 10.ª | Critérios de Priorização na Admissão**

1. São critérios de priorização na admissão:
- a) Carência económica (25%);
  - b) Situação de emergência social encaminhada por outras entidades (20%);
  - c) Inexistência de retaguarda familiar e/ou de condições de prestação dos cuidados necessários (15%);
  - d) Fracas condições habitacionais ou inadequação do espaço habitacional (15%);
  - e) Frequentar outra resposta social sénior da Misericórdia (15%);





- f) Residir na área de influência da resposta social (5%);
  - g) Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social sénior da Misericórdia (5%).
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação. Em caso de empate entre dois ou mais candidatos na sua ordem de priorização, o critério de desempate será a pontuação atribuída ao critério da alínea a) do ponto 1, sendo que, se este não for suficiente, deverão seguir-se os restantes critérios, pela ordem apresentada, até que ocorra o desempate. A estes critérios excluem-se as vagas geridas pela Segurança Social.
  3. Uma vez que a ERPI está organizada em três unidades, de acordo com o grau de autonomia dos clientes, a priorização é igualmente condicionada pela vaga disponível, sendo que apesar da pontuação, só serão admitidos em cada uma das unidades, os candidatos que reúnam as condições físicas e/ou mentais adequadas à frequência.
  4. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.
  5. Onze das vagas existentes na ERPI são geridas diretamente pela Segurança Social.
  6. A Misericórdia reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
    - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de clientes e colaboradores;
    - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
  7. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

#### **NORMA 11.ª | Candidatura e Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o/a candidato/a deverá preencher a ficha de candidatura disponível no site institucional ou na receção da instituição.
2. Após receção da ficha será agendado um atendimento.
3. No atendimento, o/a candidato/a será recebido/a por um/a técnico/a da área social que validará os dados da ficha de candidatura ou apoiará o seu preenchimento. Nesse atendimento será também disponibilizada informação sobre os serviços e o funcionamento, assim como será recolhida informação que permita aferir se o/a candidato/a cumpre os critérios de admissão e de priorização conforme descritos neste Regulamento. Será possibilitada uma breve visita à ERPI.

#### **NORMA 12.ª | Lista de Inscritos e Lista de Espera**

1. Os/as candidatos/as que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente registados na Lista de Inscritos, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a ou seu responsável, através de correio eletrónico ou carta.
2. Logo que a Direção Técnica possua toda a informação necessária, avaliará os critérios de priorização da candidatura, passando-a para a Lista de Espera.
3. Quando surge uma vaga, a Direção Técnica analisa a mesma e identifica o candidato mais adequado, tendo em consideração as seguintes condicionantes:
  - a. pontuação do candidato: dá-se prioridade aos candidatos com maior pontuação;
  - b. sustentabilidade: procurar-se-á dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social;
  - c. características da vaga disponível: o/a candidato/a deverá ser selecionado em função da Unidade em que a vaga surgiu e do sexo.

4. A Lista de Espera é atualizada sempre que existe integração ou retirada de candidatos, bem como através do contacto anual que se efetua de modo a atualizar as informações, desde que a candidatura já tenha mais de 12 meses.
5. A gestão da Lista de Espera é da responsabilidade da Direção Técnica.

### **NORMA 13.ª | Admissão**

1. É competente para decidir o processo de admissão o/a Diretor/a Técnico/a.
2. Na existência de vaga para admissão, o/a candidato/a é contactado a fim de se proceder à atualização de informação pessoal e envio de documentação:
  - a) Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do/a candidato/a e do representante legal, quando necessário: BI ou Cartão de Cidadão, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Contribuinte, Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;
  - b) Boletim de vacinas, relatório médico comprovativo da situação clínica do/a candidato/a e indicação de dieta específica (caso exista), plano de vacinação atualizado, exames médicos e guia de medicação;
  - c) Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste essa mesma doença e despesa com medicação para este efeito;
  - d) Comprovativos dos rendimentos do/a candidato/a (declaração anual de pensões ou, na ausência deste documento, uma declaração comprovativa da Segurança Social);
  - e) Cópia de declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação ou, em alternativa, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos;
  - f) Recibo da renda ou prestação da casa;
  - g) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do/a cliente.
5. Em caso de dúvida, a Misericórdia reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.
6. Os documentos probatórios referidos no ponto 2 deverão ser entregues na receção da Misericórdia em envelope fechado e devidamente identificado com o nome do/a candidato/a ou enviados por correio eletrónico para [social@scme.pt](mailto:social@scme.pt) com indicação do nome do/a candidato/a.
7. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do/a candidato/a no equipamento ou a respetiva exclusão.
8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
9. Será marcado novo atendimento para preparação da admissão. Nesse será negociada a data de admissão, identificada a unidade onde o/a candidato/a será integrado/a, definido o valor de comparticipação mensal por parte do cliente e da família, assim como modalidades de pagamento, especificados os pertences que deverá trazer, entre outras informações.
10. Após decisão da admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
11. No ato de admissão:
  - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
  - b) Assinado o contrato de prestação de serviços, termos de responsabilidade e declarações de consentimento;
  - c) Elaborada a lista de pertences do/a cliente;
  - d) Entregue ao/à cliente cópia do Regulamento Interno.



### **NORMA 14.ª | Acolhimento de Novos/as Clientes**

1. Acolhimento dos/as novos/as clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao/à cliente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços, assim como de outros clientes;
  - c) 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;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados.
2. Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a um mês.
3. O período de adaptação do/a idoso/a não excede os 3 meses. Findo o período de adaptação e caso o/a cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Misericórdia, quer ao/à cliente, de rescindir o contrato.
4. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o/a cliente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

### **NORMA 15.ª | Processo Individual do/a cliente**

1. Do processo individual do/a cliente constam:
  - a) Identificação do residente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação do médico assistente;
  - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
  - e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização social, familiar e do contexto e história de vida;
  - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
  - g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
  - h) Plano individual de cuidados (PIC);
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual está permanentemente atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
3. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do/a cliente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais.
4. O processo Individual do/a cliente é tendencialmente virtual, sendo que os documentos físicos existentes são arquivados em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, podendo a informação necessária ser partilhada com outros técnicos ou colegas implicados na prestação de serviços, garantindo sempre a confidencialidade.

## **CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS**

### **NORMA 16.ª | Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados**

1. É celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o residente e/ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, do qual constam os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos residentes

que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.

2. O mesmo vigora pelo período de um ano, renovável automaticamente e o modelo se encontra afixado na Misericórdia.
3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes e seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão, sendo que o Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do/a responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.
4. Sempre que o/a cliente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo/a familiar ou pelo/a seu/sua responsável, como se este assinasse em seu nome próprio e escrever-se o termo de rogo.
5. Para além da Misericórdia, enquanto primeiro outorgante, o contrato será assinado por tantos elementos familiares quantos os diretamente envolvidos no processo.
6. Do contrato é entregue um exemplar a cada outorgante, sendo que o do primeiro é arquivado no respetivo processo individual.
7. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

#### **NORMA 17.ª | Incapacidade do Residente**

1. Quando um cliente estiver em situação de incapacidade, a instituição poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado.
2. No caso de falta injustificada de iniciativa da família ou de pessoa de referência, a instituição diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado.
3. Se os clientes não tiverem familiares próximos ou pessoas de referência, a instituição diligenciará igualmente pela aplicação do regime de maior acompanhado.
4. A instituição informará a família e pessoas de referências dos procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento, bem como, quando necessário, diligenciará igualmente pelos mencionados suprimentos.

#### **NORMA 18.ª | Comunicação e Articulação com a Família**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. É da exclusiva responsabilidade do/a cliente e/ou 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. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar reuniões ao/a Diretor/a Técnico/a ou Diretor/a Geral da Misericórdia sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

## **CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES**

#### **NORMA 19.ª | Princípios Subjacentes à Comparticipação**

1. Na determinação das comparticipações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:
  - a) *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;



- b) *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores;
  - c) *Princípio da proporcionalidade* – a participação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. O custo de funcionamento da ERPI é suportado, de forma interdependente, pelos clientes e suas famílias, pela própria instituição e pelo Estado.

### **NORMA 20.ª | Cálculo do Rendimento Per Capita**

1. A participação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional *per capita* do/a cliente, de acordo com o Regulamento das Participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  
$$RC = \frac{RAF}{12 - D} \cdot N$$

Sendo que:  
RC= Rendimento *per capita*  
RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)  
D= Despesas mensais fixas  
N= Número de elementos do agregado familiar
3. Para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;
  - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 80%);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
  - g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

- h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do/a requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
  - i) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
  - j) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
  - c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
  - d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Misericórdia convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

### **NORMA 21.ª | Comparticipações**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente (Anexo 1).
2. O grau de dependência é definido de acordo com a Escala de Barthel e avaliação psicológica, cuja aplicação é da responsabilidade da equipa de psicologia, com eventual apoio da equipa de saúde.
3. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta Norma, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.
4. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.
5. Para negociação do valor de comparticipação assumido pelos familiares será tido como referência o custo médio do cliente de ERPI apurado no ano transato, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
6. No valor da comparticipação não se encontram incluídos o pagamento de fraldas, medicamentos, consultas particulares, ou outras atividades não contempladas no âmbito deste Regulamento Interno.



### **NORMA 22.ª | Montante e Revisão da Comparticipação Familiar**

1. O somatório de todas as comparticipações (cliente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os clientes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência (estabelecido no Compromisso de Cooperação para o sector social e solidário), pelo número de clientes em acordo de cooperação, acrescido de 15%.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente, em setembro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, nas opções de cuidados e serviços a prestar ou no grau de dependência do/a cliente.
4. O/a cliente e/ou responsável tem o dever de informar a Misericórdia de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
5. Não será realizada a revisão anual da comparticipação familiar aos clientes que tenham sido admitidos nos quatro meses anteriores ao momento em que esta ocorra.

### **NORMA 23.ª | Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, através de uma das seguintes modalidades:
  - a) Débito Direto;
  - b) Referência Bancária;
  - c) Transferência Bancária;
  - d) Numerário ou Multibanco na Tesouraria da Misericórdia.
2. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Nas situações de não liquidação da fatura até ao dia 28 do mês é estabelecida uma penalização de 5% do valor da comparticipação mensal, a faturar no mês seguinte.
4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias, conjugado com o incumprimento de qualquer plano de regularização da dívida que tenha sido negociado ou com a recusa desta negociação, será motivo para exclusão da resposta social.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização, sendo pagas com a mensalidade do mês seguinte.
6. Iniciando-se a frequência da ERPI noutro dia que não o dia um do mês, será faturado o valor equivalente ao número de dias frequentado.

## **CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 24.ª | Horários de Funcionamento**

1. A ERPI funciona todos os dias do ano e 24 horas por dia.
2. Os setores de trabalho distinguem-se por diferenças no horário de atendimento:
  - Direção Técnica: 9h00 – 13h00 e 14h00 – 17h00 (segunda a sexta-feira)
  - Receção: 8h00 – 20h00 (segunda a domingo)
  - Serviços Administrativos: 9h30 – 12h30 e 14h00 – 17h00 (segunda a sexta-feira)
  - Tesouraria: 9h30 – 12h00 e 14h00 – 16h00 (segunda a sexta-feira)

### **NORMA 25.ª | Faltas ou Situações de Emergência**

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Misericórdia:
  - a) Com antecedência, quando previsível;
  - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.

3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento hospitalar e outras acordadas com a Misericórdia.
4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os/as clientes da resposta social, serão afastados temporariamente os/as portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

### **NORMA 26.ª | Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A Misericórdia tem um manual de prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, o qual contempla a forma de atuação e é do conhecimento dos colaboradores.

### **NORMA 27.ª | Visitas**

1. As visitas de familiares e amigos aos clientes da ERPI devem ser agendadas previamente, de forma a permitir à equipa a melhor gestão dos horários das rotinas e atividades de cada cliente.
2. As visitas deverão ocorrer nos horários abaixo indicados, procurando não interferir com os momentos das refeições e das higiènes pessoais:

	Início	Fim
Pessoas não acamadas	9h00	20h00
Pessoas acamadas	10h00	16h00

3. Qualquer visita sem agendamento prévio está sujeita ao período de espera necessário para que o cliente seja preparado para a mesma (ex. término do banho ou higiene pessoal), sem que outros clientes sejam penalizados nas suas próprias rotinas e atividades.
4. É soberano para decidir da aceitação da visita o cliente, desde que ainda possua autonomia para tal.
5. Para além da sala de visitas, os visitantes poderão usar também a cafetaria, o Jardim de Inverno (no mesmo piso do Bar), o Pátio Primavera (ao fundo do corredor da sala de visitas) e jardim exterior da entrada. As visitas nos quartos estão reservadas exclusivamente a pessoas que se encontrem acamadas.
6. Existe um limite de quatro visitantes por cliente em simultâneo, sendo que no caso de pessoas acamadas esse número será reduzido a dois visitantes em simultâneo, salvo exceções previamente autorizadas.
7. Apesar de não estar proibida a oferta de bens alimentares aos clientes durante as visitas, solicita-se que da mesma seja dado conhecimento à equipa, de forma a gerir-se datas de validade e/ou alterações à situação de saúde.
8. É igualmente importante a referenciação de entrega de roupas, bens ou valores aos clientes, para que dos mesmos se consiga efetuar a devida marcação (quando necessário) e registo.
9. Não estão autorizados registos de imagem, vídeo ou áudio dos colaboradores da Misericórdia.

### **NORMA 28.ª | Saídas**

1. A Santa Casa da Misericórdia de Espinho incentiva as famílias a proporcionarem saídas a todos/as os/as clientes que possuam capacidade para tal.
2. As saídas são livres devendo respeitar-se o seguinte:
  - a) Os clientes invisuais e aqueles cuja saída, por qualquer limitação física ou mental, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, deverão ser acompanhados por pessoa de família ou responsável que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI;
  - b) Os familiares ou responsáveis pelo/a cliente deverão comunicar à Diretora Técnica, por escrito, sempre que considerem que o/a cliente não reúne condições para sair livremente da ERPI;
  - c) Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só deverão sair com consentimento médico.





### **NORMA 29.ª | Aniversários**

1. A Misericórdia incentiva a que a comemoração do aniversário do cliente seja realizada em casa dos familiares e/ou amigos ou, não sendo tal possível, na própria instituição na presença de familiares.
2. Caso a celebração se realize na Misericórdia, a família poderá fazer a entrega de um bolo de aniversário e, caso o deseje, almoçar ou lanchar com o cliente. O almoço/lanche deverá ter confirmação prévia (mínimo de 2 dias de antecedência), com indicação do número de participantes (até 4 pessoas, sendo necessário consentimento da Direção Técnica para grupos maiores).
3. Tanto o almoço como o lanche respeitarão as ementas da instituição. No caso do lanche, caso a família o deseje, poderá trazer lanche próprio, devendo disso fazer aviso prévio.
4. O almoço dos visitantes será cobrado conforme tabela de preços.

## **CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 30.ª | Alojamento**

1. O alojamento em ERPI está sectorizado de acordo com o grau de dependência do/a cliente. Compete à equipa da Misericórdia definir qual a unidade mais adequada para cada cliente, podendo a mesma ser alterada caso se verificar necessário e adequado.
2. O alojamento é efetuado em quartos individuais, duplos ou triplos.
3. No caso de casais, sempre que se verificar o falecimento de um dos cônjuges, poderá proceder-se à alteração do quarto do outro elemento ou propor-se ao mesmo uma nova partilha de quarto.
4. Sempre que a Misericórdia considere necessário e mediante avaliação técnica, os/as residentes podem ser transferidos de quarto.
5. Durante a noite (22h00 – 7h00), as luzes devem estar desligadas.
6. A alteração dos quartos (por exemplo, a colocação de objetos nas paredes ou a introdução de mobiliário pessoal) deve realizar-se com o consentimento da Misericórdia.
7. É proibida a utilização de velas, cobertores elétricos ou outros objetos que possam causar o risco de incêndio.
8. É permitida a colocação de televisão, pelos/as clientes, nos quartos.
9. As camas e a arrumação do quarto pode ser feita pelo/a cliente, caso este/a ainda possua essa capacidade.

### **NORMA 31.ª | Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia, nos seguintes horários:

	Refeitório	Quartos
Pequeno-almoço	9h00	8h45
Almoço	12h30	12h15
Lanche	16h00	15h20
Jantar	19h00	18h20
Ceia	-	22h00

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social por um nutricionista.
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e, em casos excecionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos para uso exclusivo desse/a cliente, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo/a mesmo/a, dependendo da sua situação socioeconómica.
4. As refeições são servidas na sala de refeições da Misericórdia, exceto para os residentes que estejam impossibilitados, por questões de saúde ou outras, de se deslocarem até lá.
5. É proibido trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para uso dos clientes.

6. Os/as clientes com restrições alimentares, não deverão adquirir ou aceitar de visitas alimentos, sem conhecimento da equipa técnica.

### **NORMA 32.ª | Cuidados de Higiene Pessoal, de Conforto e Imagem**

1. O/a cliente realiza a sua higiene pessoal diariamente e sempre que necessário no quarto de banho. No caso de clientes dependentes e acamados a higiene pessoal será realizada nas instalações de banho assistido ou no leito, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do/a cliente.
2. A encomenda de fraldas, cuecas-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência é da responsabilidade da Misericórdia, sendo o valor dos mesmos cobrado aquando da faturação mensal, de acordo com o preço faturado pelo fornecedor, não constituindo uma mais valia do ponto de vista financeiro para a Misericórdia.
3. São prestados cuidados de imagem que não requeiram formação especializada. Os cuidados mais especializados (como, por exemplo, o serviço de cabeleireiro) é disponibilizado por prestadores externos autorizados pela instituição.

### **NORMA 33.ª | Tratamento de Roupa**

1. O tratamento de roupas é realizado na Lavandaria da Misericórdia.
2. Toda a roupa será marcada pela Misericórdia com o número de cliente, sendo que o custo da marcação está indicado na tabela de preços.
3. A roupa do/a cliente deve ser entregue na Misericórdia uns dias antes da admissão (a combinar com o/a Diretor/a Técnico/a), de forma a que a instituição possa proceder à marcação da mesma. Outras peças que possam ser trazidas após a admissão, deverão ser sempre entregues à chefe da unidade para marcação e não diretamente ao/a cliente.
4. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do/a cliente.
5. O tratamento de roupa que exija técnicas especiais de limpeza deverá ser assegurado pelo/a cliente ou seu responsável externamente.
6. A Misericórdia não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas que possam ocorrer, nomeadamente pela perda da etiqueta com numeração da roupa.

### **NORMA 34.ª | Higiene dos Espaços**

1. A higienização dos espaços é realizada diariamente, segundo o estipulado no Plano de Higienização.
2. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada é exigido a todos/as os/as clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.

### **NORMA 35.ª | Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais**

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, ambientais, de motricidade, de estimulação sensorial e cognitiva, ocupacionais e de convívio e lazer no exterior, comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades, capacidades e interesses de cada um. Estas atividades visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.
2. A participação em passeios é determinada pela equipa técnica, em função das características da saída, do interesse do cliente, e da sua autonomia e estado de saúde, de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos os participantes.
  1. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação ou pagamento, devendo tal situação ser previamente informada ao cliente.
  2. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes para participação em saídas é necessária, quando o cliente já não possua capacidade de decisão e/ou quando o passeio tenha custos associados.
  3. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

**NORMA 36.ª | Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária**

A ERPI procura proporcionar conforto e bem-estar, manter e, se possível, melhorar a funcionalidade da pessoa com dependência e promover a autonomia, respeitando a privacidade. Para tal, desenvolve ações como o apoio na higiene pessoal, mudança da roupa da cama, ajudar a vestir e despir, mobilidade e transferências, apoio na alimentação, comunicação, apoios técnicos, entre outras.

**NORMA 37.ª | Cuidados de Enfermagem**

1. A ERPI dispõe de cuidados de enfermagem 24 horas/dia.
2. Compete à equipa de enfermagem colaborar com os médicos e famílias na promoção da saúde física e mental dos residentes, executar os atos de enfermagem necessários, orientar os colaboradores nas tarefas diárias de apoio ao/à cliente, promover a assistência medicamentosa, garantir uma educação para a saúde dos/as residentes, assistir às consultas médicas, manter atualizado o processo clínico do/a cliente, colaborar com a formação contínua do pessoal.
3. O contacto telefónico por parte dos familiares à equipa de enfermagem, de forma a apurar informação de saúde dos clientes, deverá realizar-se preferencialmente entre as 16h30 e 17h30. Após este horário, poderá a equipa não ter capacidade para atender a chamada no imediato, ficando a receção com o registo da mesma, de forma a que o/a enfermeiro/a possa devolver o telefonema quando possível.

**NORMA 38.ª | Preparação e Administração da Fármacos**

1. A preparação da medicação compete aos serviços de enfermagem ou a farmácia contratualizada para prestação desse serviço.
2. A aquisição dos medicamentos é da responsabilidade da Misericórdia, de acordo com as prescrições da equipa médica interna ou de outros clínicos, sendo os custos imputados ao/à cliente.
3. Não é permitido ao/à cliente ter medicamentos em sua posse.

**NORMA 39.ª | Apoio Psicossocial**

O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o equilíbrio e o bem-estar físico, psicológico e emocional do/a cliente, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais e apoiar o/a cliente e/ou familiares próximos em fases críticas, entre outros.

**NORMA 40.ª | Convivência Social entre os Residentes e com os Familiares e Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade**

1. Os/as clientes são incentivados ao convívio e interação, procurando-se, sempre que possível, que não permaneçam nos seus quartos, de forma a contrariar o seu isolamento. Neste sentido, procura-se promover o contacto entre clientes de diferentes unidades e respostas sociais, assim como a sua participação nas atividades promovidas.
2. Na ERPI procura incutir-se um ambiente familiar, sendo permitido um contacto informal nos momentos de pausa dos cuidadores, preservando o respeito pela intimidade e gostos dos/as clientes.
3. Incentiva-se a visita por parte de familiares e amigos.

**NORMA 41.ª | Participação dos Familiares ou Responsável no Apoio ao Residente**

1. A participação responsável e o envolvimento direto dos familiares no apoio ao/à cliente são desejáveis e altamente valorizados pela Misericórdia, dado que podem ser contributos inestimáveis para a qualidade de vida e bem-estar do/a residente.
2. A Misericórdia convida e incentiva os familiares a:
  - a) Visitarem;
  - b) Telefonarem;
  - c) Enviarem mensagens, fotos ou cartas (a equipa técnica responsabiliza-se por entregar/mostrar as mesmas), usando para tal o endereço eletrónico: social@scme.pt;

- d) Festejar o aniversário do/a cliente com o mesmo na Misericórdia, assim como a Ceia de Natal (24 de dezembro) ou o almoço de Natal (25 de dezembro), em condições previamente acordadas com a Direção Técnica, caso não se reúnam as condições necessárias para o/a cliente os celebrar em casa com os familiares;
- e) Estarem presentes em eventos e momentos significativos da vida do/a cliente;
- f) Desempenharem pequenas tarefas diárias de apoio (apoio à alimentação, manicura, ...);
- g) Promoverem momentos de cultura e lazer (ler um livro, levar o residente a um espetáculo);
- h) Promover saídas ao exterior ou férias da Misericórdia para contacto familiar de qualidade (de acordo com a autonomia e grau de dependência do cliente);
- i) Envolverem-se na tomada de decisão, colaborando com a equipa técnica;
- j) Responsabilizarem-se pelo acompanhamento da saúde do/a residente e acompanharem-no em situações de consulta ou exames;
- k) Proporem-se desenvolver atividades em prol dos clientes, devidamente acordadas com a equipa técnica (sessão de música, ensinarem uma técnica de artes plásticas, promoverem uma sessão de culinária, ...);
- l) Serem voluntários.

#### **NORMA 42.ª | Serviço de Transporte**

1. No caso do cliente ou a família solicitar à Misericórdia o transporte ao exterior (consultas, terapias, exames ou outros), o mesmo será cobrado de acordo com a tabela de preços, e será realizado de acordo com a disponibilidade da frota e dos recursos humanos da instituição.
2. Os pedidos deverão ser realizados com a devida antecedência e situações que exijam alteração de horários devem ser comunicadas à Misericórdia.
3. A instituição reserva-se o direito de cancelar o transporte de um/a cliente, devido a imprevistos que inviabilizem a sua realização, sendo que, neste caso, o/a responsável será informado.
4. A Misericórdia poderá recorrer a parceiros ou prestadores de serviços que garantam estes transportes, sendo os custos do serviço imputados ao/a cliente, não se responsabilizando a Misericórdia pelo cancelamento destes serviços por parte do prestador.

#### **NORMA 43.ª | Acompanhamento ao Exterior**

1. No melhor interesse do cliente e promovendo a total informação da família e o seu poder de decisão relativamente às questões de saúde do cliente, o acompanhamento a consultas, terapias e exames no exterior é da responsabilidade da família/responsáveis, podendo a marcação ser realizada pela Misericórdia.
2. Na impossibilidade desse acompanhamento por parte da família/responsáveis e na eventualidade da instituição não reunir condições para substituir pontualmente a família nesta função, a consulta, terapia ou exame deverá ser reagendada pela família. Salvaguardando a posição da Misericórdia de garantir a prestação de cuidados de saúde aos seus clientes, a mesma não poderá fazer o reagendamento destas marcações, devendo as mesmas ser assumidas pela família, que se responsabilizará pelos adiamentos destes cuidados.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde pública disponíveis (Hospital), sendo a pessoa indicada como contacto de emergência abordada, de imediato, para acompanhamento do/a cliente.
4. Quando o cliente é acompanhado por um colaborador da Misericórdia, compete ao/a cliente assegurar os custos de regresso desse trabalhador por Táxi, assim como cobrir o valor de permanência desse trabalhador no exterior em acompanhamento.

#### **NORMA 44.ª | Cuidados Médicos**

1. A ERPI dispõe de cuidados médicos a nível de Clínica Geral e Familiar e Psiquiatria.
2. Compete aos médicos promover a saúde física e mental dos residentes e prescrever a terapêutica adequada.



3. Não obstante o acompanhamento médico da instituição, poderá o/a cliente procurar serviços médicos externos, tendo, nesse caso, a obrigatoriedade de passar toda a informação relevante, sob a forma de documento escrito, sobre a sua situação de saúde, tratamentos e medicação à equipa da Misericórdia.

#### **NORMA 45.ª | Outros Cuidados de Saúde**

A Misericórdia tem serviço de fisioterapia para apoio e acompanhamento, assim como de nutrição, psicologia e terapia ocupacional, podendo os mesmos ser prestados a clientes sinalizados pela equipa da técnica e clínica.

#### **NORMA 46.ª | Cedência de Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio (cadeiras de rodas, andarilhos e outros), a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (se disponível). Caso a instituição não possua equipamentos disponíveis para emprestar, será da responsabilidade do cliente a sua aquisição. A equipa da Misericórdia pode apoiar na compra, através dos contactos de fornecedores habituais.

#### **NORMA 47.ª | Serviços de Estética**

1. O serviço de cabeleireiro, assim como o de manicure/pedicure especializado, é realizado por prestador externo, em instalações da Misericórdia.
2. O atendimento realiza-se por marcação, sendo possível atender clientes por ordem de chegada em caso de vaga nas marcações.
3. O serviço é faturado pela Tesouraria.

#### **NORMA 48.ª | Serviço de Cafeteria**

1. A Misericórdia dispõe de uma Cafeteria que se encontra disponível aos/às clientes.
2. Os bens adquiridos não pagos no ato de aquisição, serão incluídos na faturação.

#### **NORMA 49.ª | Assistência Religiosa e Espiritual**

Os clientes da ERPI têm a prerrogativa de participação em todos os atos de assistência religiosa que forem celebrados nas suas instalações segundo culto católico. São respeitadas outras fés.

#### **NORMA 50.ª | Gestão dos Bens do/a cliente**

1. A Misericórdia desaconselha a utilização diária de bens de valor ou o porte, pelo/a cliente, de quantias em dinheiro que não sejam necessárias para o seu quotidiano.
2. Na admissão será elaborada uma lista discriminada dos bens do/a cliente e cuja guarda confia à instituição, a qual é assinada pelo colaborador que os receciona e pelo/a cliente, sendo posteriormente arquivada no processo individual.
3. A Instituição não se responsabiliza por bens ou valores cuja guarda não lhe seja expressamente confiada e de cuja entrega não tenha sido redigido documento comprovativo.
4. Os bens de valor que não sejam de utilização diária ficarão guardados no cofre da Misericórdia.
5. A Misericórdia reserva-se o direito de se recusar a guardar bens de valor, caso entenda de que não dispõe das condições necessárias para garantir a sua segurança.
6. Os valores em dinheiro de que os/as clientes possam ser portadores para despesas diárias são da exclusiva responsabilidade do residente.
7. No caso de o/a cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/responsáveis disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um/a acompanhante.
8. Todos os/as clientes 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.

9. 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/à cliente por sua solicitação.
10. A Misericórdia será responsável junto do/a cliente e do seu familiar/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.
11. A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o/a cliente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
12. No caso de saída ou falecimento, os bens serão entregues ao mesmo ou familiares de referência (com a apresentação da habilitação de herdeiros), sendo da responsabilidade dos mesmos a sua recolha e transporte.
13. Em caso de falecimento, os bens e valores que não sejam reclamados pelos seus sucessores no prazo de seis meses, reverterem a favor da Misericórdia.
14. Não são admitidos legados a favor de trabalhadores da instituição.

#### **NORMA 51.ª | Funeral**

1. As despesas com o funeral de um/a cliente são da inteira responsabilidade dos familiares ou herdeiros, salvo se o/a cliente não os possuir, caso em que a Misericórdia assume.
2. Se não houver sido realizada prévia comunicação escrita com as últimas vontades do/a cliente, que constará do processo individual para ser cumprida, caso não implique encargos excepcionais para a Misericórdia, os funerais dos/as clientes realizam-se segundo as normas da instituição, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI, salvo se for proprietário de sepultura perpétua ou jazigo de família noutra localidade.

## **CAPÍTULO VII - RECURSOS**

#### **NORMA 52.ª | Direção Técnica**

A Direção Técnica desta ERPI compete a um/a técnico/a superior, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de coordenar o serviço, sendo responsável, perante a Mesa Administrativa, pelo funcionamento geral do mesmo.

#### **NORMA 53.ª | Pessoal**

O quadro de pessoal afeto à ERPI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos definido de acordo com a legislação em vigor.

#### **NORMA 54.ª | Voluntário/a e Estagiário/a**

A instituição está disponível para acolher voluntários/as e estagiário/as de acordo com as normas descritas em manual próprio.

## **CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 55.ª | Direitos e Deveres das Pessoas Residentes**

1. São direitos da pessoa que residente em ERPI:
  - a. Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
  - b. Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;



- c. Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
  - d. Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
  - e. Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
  - f. Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - g. Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
  - h. Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
  - i. À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
  - j. Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento.
2. São deveres da pessoa que residente em ERPI:
- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
  - b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
  - c) Cumprir o Regulamento Interno;
  - d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
  - e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
  - f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - g) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados.

#### **NORMA 56.ª | Direitos e Deveres dos familiares e pessoas de referência**

1. O responsável é a pessoa (familiar ou não do/a cliente), que assume os Direitos e Deveres titulados pelo/a cliente ou por conta própria, e que se relaciona com a Misericórdia.
2. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relaciona-se apenas com o/a responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao/a cliente.
3. São direitos dos familiares e pessoas de referência:
  - a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
  - b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
  - c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
  - d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.
4. São deveres dos familiares e pessoas de referência:
  - a) Cumprir o Regulamento Interno;
  - b) Colaborar com a equipa;
  - c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
  - d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
  - e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
  - f) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados, quando forem contratualmente responsáveis pelo respetivo pagamento;
  - g) Pagar pontualmente a comparticipação de descentes mensal, nos montantes acordados, quando for prevista no respetivo contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.

### **NORMA 57.ª | Direitos e Deveres da Misericórdia**

#### **1. São direitos da Misericórdia:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- h) Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares, quando se justifique;
- d) Fazer cumprir o Contrato de Prestação de Serviços e o Regulamento Interno;
- e) Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os/as clientes, de forma a implementar as medidas necessárias;
- f) Encaminhar o/a cliente para outra resposta social interna ou externa à Misericórdia, quando tal se justifique;
- g) Ao direito de suspender o serviço ou cessar o contrato, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento e que condicionem a eficaz prestação de serviços.

#### **2. São deveres da Misericórdia:**

- a) Respeitar a individualidade dos/as clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um/a;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Misericórdia e o/a cliente;
- g) Manter os processos dos/as clientes atualizados;
- h) Fornecer informação relevante dos/as clientes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;
- j) Dispor de livro de reclamações.

### **NORMA 58.ª | Direitos e deveres dos/as trabalhadores/as**

#### **1. O/A trabalhador/a em serviço tem os seguintes direitos:**

- a) Consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
- b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
- c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
- e) A ser respeitado pelos clientes e seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.

#### **2. O/A trabalhador/a em serviço tem os seguintes deveres:**

- a) Cumprir e fazer cumprir as Leis, Regulamentos e Determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;





- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- e) Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e funcionários;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- j) Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
- k) Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e aprumo moral;
- l) Tratar os responsáveis, clientes e visitantes, com a paciência e correção necessárias, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- m) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
  - i. Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos clientes e/ou funcionários;
  - ii. Atos praticados pelos clientes, responsáveis, visitas e funcionários em desrespeito do que consta no Regulamento;
- n) Não exercer qualquer influência nos clientes ou responsáveis, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores.

## CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

### NORMA 59.<sup>a</sup> | Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os

1. O Contrato de Prestaçã o de Serviç os poderã cessar por:
  - a) Acordo das partes ou nã o renovaçã o, o qual terã de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorarã;
  - b) Caducidade (falecimento do/a cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestaçã o dos serviç os, dissoluçã o da Misericórdia ou alteraçã o do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausênc ia da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogaçã o por uma das partes por justa causa;
  - d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
  - e) Inadaptaçã o do/a cliente.
2. Em caso do/a cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terã o de comunicar por escrito a sua decisã o à Misericórdia com 30 dias de antecedênc ia.
3. A nã o comunicaçã o naquele prazo implicarã o pagamento da participaçã o mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Em caso de caducidade por falecimento, o ponto anterior nã o se aplica, sendo que o valor a pagar pelos serviç os serã considerado ao dia, sendo emitida nota de crédito do valor remanescente.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confianç a dos Outorgantes;
  - b) Existênc ia de dívidas à Misericórdia, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas nã o liquidadas, conjugadamente com a recusa ou incumprimento de um plano de regularizaçã o de dívidas;

- c) Desrespeito pelas regras da ERPI, equipa técnica ou demais funcionários;
  - d) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.
6. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do/a cliente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do/a familiar ou do seu responsável todas as despesas e procedimentos necessários, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

## CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS

### **NORMA 60.ª | Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, na Receção, sempre que desejado, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt) ou [www.scme.pt](http://www.scme.pt).
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Departamento da Qualidade da Misericórdia.
3. Os elogios poderão ser registados em livro próprio, igualmente disponível na Receção ou no site institucional ([www.scme.pt](http://www.scme.pt)).
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados ao/à Diretor/a Geral ou Diretores/as Técnicos/as ou, por escrito, na Caixa de Sugestões existente na Receção ou enviados para o [qualidade@scme.pt](mailto:qualidade@scme.pt).
5. De acordo com princípios de transparência e boas práticas e no seguimento da Lei n.º 93/2021 de 20 de dezembro, a Misericórdia de Espinho criou um Canal de Denúncias. É um meio seguro que pode utilizar para comunicar qualquer infração cometida ou que esteja a ser cometida. A misericórdia disponibiliza várias vias para realização de denúncias: formulário online ([www.scme.pt](http://www.scme.pt)), carta, caixa de sugestões, telefone e reunião presencial. As denúncias serão recebidas pelo/a Gestor/a da Qualidade, que poderá mobilizar uma equipa de técnicos para a análise da mesma. Mais informações sobre este canal poderão ser encontradas no site institucional.

### **NORMA 61.ª | Resolução de Litígio**

1. De acordo com a Lei n.º 144/2015, a instituição não está vinculada por nenhuma entidade de resolução alternativa de litígio (RAL), por adesão ou imposição legal.
2. As entidades RAL disponíveis para resolução alternativa de litígios de consumo, de acordo com a informação disponível no Centro Europeu do Consumidor são:
  - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP);
  - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC).
3. Em caso de resolução de litígios por via judicial, designa-se como competente o Juízo de Competência Genérica de Espinho, da Comarca de Aveiro.

### **NORMA 62.ª | Registo de Ocorrências**

Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **NORMA 63.ª | Sistema de Videovigilância**

A Misericórdia procede à recolha e gravação de imagens (videovigilância) nas partes comuns dos seus equipamentos e instalações, as quais poderão ser divulgadas com vista ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial, ao abrigo da legislação em vigor.



#### **NORMA 64.ª | Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao à cliente e/ou responsável, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### **NORMA 65.ª | Integração de Lacunas e Omissões**

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa da Misericórdia, tendo em conta a legislação em vigor.

#### **NORMA 66.ª | Aprovação, Edição e Revisões**

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

Aprovado por unanimidade, pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Espinho, a 29 de novembro de 2023.

O presente regulamento entra em vigor a 1 de janeiro de 2024.

Pela Mesa Administrativa,

---

(Provedor da Santa Casa de Misericórdia de Espinho)

## ANEXO 1

### Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação

FACTORES DE PONDERAÇÃO	CRITÉRIOS	PONTUAÇÃO
25%	Carência económica (Nota: RMM – Remuneração Mínima Mensal)	Rendimento $\leq \frac{1}{2}$ RMM = 1 Rendimento $> \frac{1}{2}$ RMM = 0,5
20%	Situação de emergência social encaminhada por outras entidades	Não = 0 Sim = 1
15%	Inexistência de retaguarda familiar e/ou de condições de prestação dos cuidados necessários	Não = 0 Retaguarda insuficiente ou cuidador com dificuldades na prestação de cuidados = 0,5 Sim = 1
15%	Fracas condições habitacionais ou inadequação do espaço habitacional à condição física do idoso	Fracas condições = 1 Condições inadequadas = 0,5 Boas condições = 0
15%	Frequentar outra resposta social sénior da Misericórdia	Não = 0 Sim = 1
5%	Residir na área de influência da resposta social	No concelho = 1 Concelhos limítrofes = 0,5 Outros = 0
5%	Ser familiar em 1.º grau ou cônjuge de cliente de resposta social sénior da Misericórdia	Não = 0 Sim = 1

### Comparticipação do/a Cliente

GRAU DE DEPENDÊNCIA*	%
Independente	75%
Dependência leve	80%
Dependência moderada	85%
Dependência grave ou total	90%
Cliente que requereu ou recebe o Complemento por Dependência de 1.º Grau	

\* O grau de dependência é definido de acordo com a Escala de Barthel e avaliação psicológica, cuja aplicação é da responsabilidade da equipa de psicologia, com eventual apoio da equipa de saúde.

## ANEXO 2

## Tabela de controlo e revisões

DATA	REVISÃO	CONTEÚDO DA REVISÃO
08-04-2020	00	Revisão global
28-04-2022	01	Integração da Norma 4. <sup>a</sup> Norma 10. <sup>a</sup> , ponto 2 Norma 20. <sup>a</sup> , pontos 2 e 5 Norma 21. <sup>a</sup> , ponto 5 Norma 22. <sup>a</sup> , pontos 3 e 6 Norma 29. <sup>a</sup> , pontos 3 e 4 Norma 31. <sup>a</sup> , ponto 3 Norma 35. <sup>a</sup> , ponto 3 Norma 37. <sup>a</sup> , ponto 1
14-06-2023	02	Norma 2. <sup>a</sup> , alínea d Norma 7. <sup>a</sup> , ponto 3, alínea b Norma 10. <sup>a</sup> Norma 11. <sup>a</sup> Norma 12. <sup>a</sup> Norma 15. <sup>a</sup> , ponto 3 Norma 20. <sup>a</sup> , ponto 6 Norma 21. <sup>a</sup> , ponto 3 Norma 22. <sup>a</sup> , pontos 3 e 4 Norma 23. <sup>a</sup> , ponto 2 Norma 26. <sup>a</sup>
29-11-2023	03	Norma 2. <sup>a</sup> , alínea c Norma 5. <sup>a</sup> Norma 6. <sup>a</sup> Norma 7. <sup>a</sup> Norma 15. <sup>a</sup> , ponto 1 Norma 16. <sup>a</sup> , ponto 1 Inclusão de Norma 17. <sup>a</sup> Norma 25. <sup>a</sup> , inclusão de ponto 4 Norma 32. <sup>a</sup> , inclusão de ponto 3 Norma 35. <sup>a</sup> Norma 39. <sup>a</sup>
		Norma 41. <sup>a</sup> , ponto 2, 3 e 4 Norma 44. <sup>a</sup> Norma 47. <sup>a</sup> , ponto 3 Norma 51. <sup>a</sup> , ponto 1 e 12 Norma 52. <sup>a</sup> , ponto 2 Norma 61. <sup>a</sup> , pontos 1 e 3 Integração da Norma 62. <sup>a</sup> Tabela de preços Integração da Norma 28. <sup>a</sup> Norma 30. <sup>a</sup> , ponto 1 Norma 31. <sup>a</sup> , ponto 2 Norma 42. <sup>a</sup> , pontos 1 e 2 Norma 43. <sup>a</sup> Norma 48. <sup>a</sup> Norma 61. <sup>a</sup> , ponto 5, alínea b Norma 62. <sup>a</sup> , ponto 5 Anexo 1 Anexo 2, Tabela de preços Norma 42. <sup>a</sup> Norma 43. <sup>a</sup> Norma 45. <sup>a</sup> Eliminação Norma "Ginástica geriátrica" Norma 47. <sup>a</sup> Norma 49. <sup>a</sup> Norma 55. <sup>a</sup> Norma 56. <sup>a</sup> Eliminação da Tabela de preços