



REGULAMENTO INTERNO

UNIDADE RESIDENCIAL SÉNIOR

Santa Casa da Misericórdia de Espinho

AÇÕES QUE TRANSFORMAM, RESULTADOS QUE EMOCIONAM...

Código
RSE.R10.01

elaborado
SR

revisão
03 (2023)

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

data
29/11/2023





ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA 1.ª Âmbito de Aplicação	4
NORMA 2.ª Legislação Aplicável.....	4
NORMA 3.ª Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD)	4
NORMA 4.ª Objetivos do Regulamento.....	4
NORMA 5.ª Objetivos do Equipamento Social	5
NORMA 6.ª Destinatários	5
NORMA 7.ª Serviços, Atividades e Cuidados.....	5
NORMA 8.ª Capacidade	6
NORMA 9.ª Tipologia de Clientes	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES	6
NORMA 10.ª Condições de Admissão	6
NORMA 11.ª Critérios de Priorização na Admissão.....	6
NORMA 12.ª Candidatura e Inscrição.....	7
NORMA 13.ª Lista de Inscritos e Lista de Espera.....	7
NORMA 14.ª Admissão	7
NORMA 15.ª Acolhimento de Novos/as Clientes.....	8
NORMA 16.ª Processo Individual do/a cliente	8
CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS.....	9
NORMA 17.ª Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados.....	9
NORMA 18.ª Incapacidade do Residente	9
NORMA 19.ª Comunicação e Articulação com a Família.....	10
CAPÍTULO IV – MENSALIDADES.....	10
NORMA 20.ª Tabela de Preços	10
NORMA 21.ª Pagamento de Mensalidades.....	11
CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO	11
NORMA 22.ª Horários de Funcionamento	11
NORMA 23.ª Faltas ou Situações de Emergência.....	11
NORMA 24.ª Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.....	12
NORMA 25.ª Visitas	12
NORMA 26.ª Saídas	12
NORMA 27.ª Aniversários.....	13
CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	13



NORMA 28. ^a Alojamento.....	13
NORMA 29. ^a Alimentação	13
NORMA 30. ^a Cuidados de Higiene Pessoal, de Conforto e Imagem	14
NORMA 31. ^a Tratamento da Roupa	14
NORMA 32. ^a Higiene dos Espaços.....	14
NORMA 33. ^a Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais	15
NORMA 34. ^a Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária.....	15
NORMA 35. ^a Cuidados de Enfermagem	15
NORMA 36. ^a Preparação e Administração de Fármacos	15
NORMA 37. ^a Apoio Psicossocial	16
NORMA 38. ^a Serviço de Transporte	16
NORMA 39. ^a Acompanhamento ao Exterior	16
NORMA 40. ^a Cuidados Médicos	16
NORMA 41. ^a Outros Cuidados de Saúde.....	17
NORMA 42. ^a Cedência de Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia.....	17
NORMA 43. ^a Serviços de Estética.....	17
NORMA 44. ^a Serviço de Cafeteria	17
NORMA 45. ^a Assistência Religiosa e Espiritual.....	17
NORMA 46. ^a Convivência Social entre os Residentes e com os Familiares e Amigos, com os Cuidadores e com a Comunidade	17
NORMA 47. ^a Participação dos Familiares ou Responsável no Apoio ao/a Cliente	17
NORMA 48. ^a Gestão dos Bens do/a Cliente	18
NORMA 49. ^a Funeral	19
CAPÍTULO VII - RECURSOS	19
NORMA 50. ^a Direção Técnica	19
NORMA 51. ^a Pessoal	19
NORMA 52. ^a Voluntário/a e Estagiário/a.....	19
CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES	19
NORMA 53. ^a Direitos e Deveres das Pessoas Residentes	19
NORMA 54. ^a Direitos e Deveres dos familiares e pessoas de referência.....	20
NORMA 55. ^a Direitos e Deveres da Misericórdia.....	20
NORMA 56. ^a Direitos e deveres dos/as trabalhadores/as.....	21
CAPÍTULO IX - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	22
NORMA 57. ^a Penalidades	22
NORMA 58. ^a Cessação da Prestação de Serviç�os.....	22
CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	23
NORMA 59. ^a Reclamações, Sugestões, Elogios e Denúncias	23



NORMA 60. ^a Resolução de Litígio	23
NORMA 61. ^a Registo de Ocorrências	23
NORMA 62. ^a Sistema de Videovigilância.....	24
NORMA 63. ^a Alterações ao Presente Regulamento.....	24
NORMA 64. ^a Integração de Lacunas e Omissões	24
NORMA 65. ^a Aprovação, Edição e Revisões.....	24
ANEXO 1	25
Critérios de Priorização na Admissão e Fatores de Ponderação.....	25
ANEXO 2	26
Tabela de controlo e revisões	26



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.ª | Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Espinho, adiante designada por Misericórdia, tem em funcionamento uma Unidade Residencial Sénior (URS), com licença de funcionamento n.º 2/2015, emitida pelo Centro Distrital de Aveiro a 30 de março de 2015, sita na Rua da Idanha, 300, Anta, Espinho e rege-se pelas presentes normas.

NORMA 2.ª | Legislação Aplicável

A URS 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 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;
- c) 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;
- d) Contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Santa Casa da Misericórdia de Espinho;
- e) 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 do equipamento social.

NORMA 5.ª | Objetivos do Equipamento Social

1. A estrutura residencial 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. A URS é composta por apartamentos residenciais, que proporcionam um conjunto diversificado e personalizado de cuidados e serviços, sendo a admissão condicionada à especificidade da unidade.
3. Constituem objetivos da URS:
 - 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 URS as pessoas idosas que pretendam residir em regime de alojamento coletivo e assistido e usufruir dos serviços disponibilizados.

NORMA 7.ª | Serviços, Atividades e Cuidados

1. A URS assegura a prestação das seguintes atividades e cuidados:
 - a) Alojamento;
 - 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;
 - 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 URS 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 indicados no ponto 1 estão incluídos na mensalidade faturada ao cliente. Os serviços indicados no ponto 2 não estão abrangidos pela mensalidade, pelo que poderão ser faturados mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixada.

NORMA 8.ª | Capacidade

A URS tem capacidade para 29 clientes.

NORMA 9.ª | Tipologia de Clientes

1. Aquando da abertura da URS, foi definida a seguinte tipologia de clientes:
 - a) Clientes em regime de habitação vitalícia por cedência do quarto;
 - b) Clientes em regime de aluguer permanente do quarto;
 - c) Clientes em regime de aluguer temporário do quarto.
2. Todas as admissões a realizar serão unicamente enquadradas nas tipologias mencionadas nas alíneas b) e c), sendo a habitação vitalícia uma modalidade em vigor para os clientes que já contratualizaram essa modalidade, sendo que a mesma já não se encontra em vigor para novos/as clientes.
3. Os clientes enquadrados na tipologia de habitação vitalícia, não estão sujeitos ao enunciado nos pontos 2, 3, 4, 5, 6 e 8 da Norma 19.ª (Tabela de Preços) e ponto 5 da Norma 26.ª (Alojamento).
4. O aluguer temporário terá um período máximo de duração de 3 meses, passível de uma renovação por igual período, se solicitado pelo/a cliente.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA 10.ª | Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
 - a) Ter idade igual ou superior a 65 anos e ser total ou parcialmente autónomo;
 - b) No caso da admissão de um casal, a média de idades não deverá ser inferior a 60 anos;
 - c) Não ter diagnóstico de demência ou patologia psiquiátrica associada a alterações graves de comportamento;
 - d) Submeter-se a prévio exame médico ou possuir relatório médico atualizado, de modo a confirmar a inexistência de doença incompatível com a frequência da unidade residencial e/ou suscetível de prejudicar a saúde e bem-estar dos demais clientes;
 - e) Concordância do/a candidato/a e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
 - f) Ter capacidade económica e financeira para fazer face ao pagamento dos serviços contratualizados e requisitados.
2. Salvagam-se exceções a estes critérios, que serão devidamente avaliadas e aprovadas pela Mesa Administrativa.

NORMA 11.ª | Critérios de Priorização na Admissão

1. São critérios de priorização na admissão:
 - a) Situação de dependência (50%);
 - b) Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social sénior da Misericórdia (20%);
 - c) Data de candidatura (20%);

- d) Frequentar outra resposta social sénior da Misericórdia (10%).
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação. Em caso de empate, priorizar-se o/a candidato/a com maior grau de autonomia e, como segundo critério de desempate (caso seja necessário), o/a candidato com a inscrição mais antiga.

NORMA 12.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 URS.

NORMA 13.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. características da vaga disponível: quarto individual ou duplo e 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 14.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 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 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, definida a modalidade 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 taxa administrativa de admissão, assim como a 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 15.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 16.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 17.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 três meses renováveis automaticamente, cujo modelo se encontra afixado na Misericórdia.
3. Os contratos que envolvam casais dizem respeito aos dois cônjuges que intervêm na outorga do mesmo, pelo que, em caso de falecimento de um dos mesmos, o contrato continua válido para o cônjuge que permanece na URS, dando desde já consentimento para a partilha de quarto com outra pessoa ou para a sua transferência para um quarto individual, se à data houver disponível. Caso opte por permanecer no quarto de casal, continuará a suportar a mensalidade correspondente ao valor do quarto de casal.
4. 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 excecionais e a pedido do/a responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.
5. 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.
6. Para além da Misericórdia, enquanto primeiro outorgante, o contrato será assinado por tantos elementos familiares quantos os diretamente envolvidos no processo.
7. Do contrato é entregue um exemplar a cada outorgante, sendo que o do primeiro é arquivado no respetivo processo individual.
8. 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 18.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 19.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 – MENSALIDADES

NORMA 20.ª | Tabela de Preços

1. A tabela de preços devida pela utilização dos serviços é definida pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Espinho e encontra-se afixada.
2. O valor das mensalidades será fixado inicialmente em função da autonomia do/a cliente e poderá ser alterado quando se verifique uma alteração da situação de saúde e autonomia do/a cliente, de acordo com o seguinte:
 - a) Agravamento de 10% quando um/a cliente possui uma dependência grave;
 - b) Agravamento de 15% quando um/a cliente possui uma dependência total, com necessidade de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente ou com demência incapacitante;
 - c) 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.
 - d) Tratando-se de casal, a taxa de agravamento incidirá sobre metade da mensalidade, correspondente ao cônjuge em situação de dependência ou, no caso de ambos dos cônjuges se encontrarem em situação de dependência, o agravamento incidirá na totalidade da mensalidade.
3. Nos quartos duplos, em situação de saída de um dos ocupantes, a mensalidade do/a cliente que permanece manter-se-á inalterada, até proposta de nova ocupação por parte da Misericórdia. Se o atual ocupante não aceitar a proposta de nova ocupação, deverá assumir o custo correspondente a uma ocupação dupla.
4. Um/a cliente em quarto duplo poderá ser transferido para um quarto individual, caso surja a disponibilidade, por solicitação do próprio ou por sugestão da Misericórdia, desde que o/a cliente aceite a atualização da mensalidade para o valor correspondente à nova situação de alojamento.
5. O valor das mensalidades poderá ser atualizado anualmente (em fevereiro) ou sempre que ocorram alterações, designadamente nas opções de cuidados e serviços a prestar ou no grau de dependência do/a cliente.
6. No caso dos clientes em tipologia de habitação vitalícia de quarto, o valor da mensalidade é atualizado anualmente, de acordo com a taxa de inflação prevista para o ano, acrescida de um ponto percentual. Para os clientes cujo contrato não inclua a prestação de todos os serviços, poderá haver lugar à retificação da mensalidade caso sejam solicitados serviços adicionais.

7. 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.
8. Haverá lugar a uma redução de 10% da mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
9. No caso de reserva de lugar em quarto para posterior ocupação, a mesma poderá ter uma duração máxima de três meses, durante os quais será faturado 50% do valor da mensalidade, para além da taxa administrativa e de avaliação clínica de admissão. Após os três meses, se a ocupação não se verificar, haverá perda do direito à vaga, não havendo lugar a restituição dos valores pagos e estando o cliente obrigado ao pagamento de todos os valores faturados.
10. No caso de cessação de prestação de serviços (falecimento, desistência, ...), concede-se ao cliente um período de 15 dias para libertação completa do espaço. Após este período, será efetuada faturação dos dias de ocupação, conforme tabela prevista para frequência.
11. Não será realizada a revisão anual da mensalidade aos clientes que tenham sido admitidos nos três meses anteriores ao momento em que esta ocorra.

NORMA 21.ª | Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades acrescidas das despesas da responsabilidade do/a cliente geradas e processadas, 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 URS 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 22.ª | Horários de Funcionamento

1. A URS 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 23.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.



- 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 24.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 25.ª | Visitas

- As visitas de familiares e amigos aos clientes da URS devem ser agendadas previamente, de forma a permitir à equipa a melhor gestão dos horários das rotinas e atividades de cada cliente.
- 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

- 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.
- É soberano para decidir da aceitação da visita o cliente, desde que ainda possua autonomia para tal.
- 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 a pessoas que se encontrem acamadas ou a pessoas em quartos individuais.
- 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.
- 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.
- É igualmente importante a referenciação de entrega de roupas, bens ou valores aos utentes, para que dos mesmos se consiga efetuar a devida marcação (quando necessário) e registo.
- Não estão autorizados registos de imagem, vídeo ou áudio dos colaboradores da Misericórdia.

NORMA 26.ª | Saídas

- A Santa Casa da Misericórdia de Espinho incentiva as famílias a proporcionarem saídas a todos/as os/as clientes que possuam capacidade para tal.
- As saídas são livres devendo respeitar-se o seguinte:
 - 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 URS;
 - 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 URS;
 - Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só deverão sair com consentimento médico.

**NORMA 27.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 lanche 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 28.ª | Alojamento**

1. O alojamento na URS realiza-se em quartos individuais ou duplos, equipadas com WC privativo, kitchenette e mobiliário adequado.
2. Cabe ao/à cliente a opção de mobilar o quarto, total ou parcialmente, com bens próprios, novos ou usados, em substituição dos existentes, à exceção de clientes em regime de ocupação temporária.
3. A alteração dos quartos (por exemplo, a colocação de objetos nas paredes) deve realizar-se com o consentimento da Misericórdia.
4. Por motivos de segurança e de fácil acesso em situações de emergência, todos os objetos (elétricos ou não) terão de ser sujeitos a uma avaliação pela Misericórdia.
5. Sempre que a Misericórdia considere necessário e mediante avaliação técnica, os/as residentes podem ser transferidos de quarto.
6. Quando, em quarto duplo, se verificar a saída de um/a ocupante, o/a cliente que permanece poderá ser convidado a mudar-se para outro quarto, transferência que ocorrerá apenas com a sua concordância.
7. Para além do quarto, o/a cliente poderá utilizar áreas comuns na URS (salas de convívio, sala de refeições) ou outras, comuns às respostas sociais da Misericórdia (salas de convívio e atividades, cafetaria, entre outras).
8. Depois da hora de silêncio (22h00), os aparelhos de luz e imagem, assim como as luzes, devem estar desligados.
9. É proibida a utilização de velas, cobertores elétricos ou outros objetos que possam causar o risco de incêndio.
10. É proibido ter no quarto qualquer tipo de alimentos suscetível de se deteriorar ou causar cheiros.
11. O quarto não deve ser ocupado ou utilizado indevidamente, nomeadamente para a confeção de refeições que impliquem o uso de eletrodomésticos ou aparelhos alimentados por fontes de energia que não a eletricidade.
12. Não são autorizados animais de estimação nos quartos.
13. As camas e a arrumação do quarto podem ser feitas pelo/a cliente, caso este/a ainda possua essa capacidade.

NORMA 29.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, por um nutricionista.
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e poderão originar encargos adicionais a suportar pelo/a mesmo/a, nas situações em que implique a aquisição de produtos específicos para uso exclusivo desse/a cliente.
4. As refeições são servidas na sala de refeições, salvo nas situações que justifiquem, por indicação médica, que o serviço seja prestado no quarto.
5. O/a cliente não deve adquirir e trazer para a URS bebidas alcoólicas para consumo do próprio ou de outros clientes.
6. Os/as clientes com restrições alimentares, não deverão adquirir ou aceitar de visitas alimentos, sem conhecimento da equipa técnica.

NORMA 30.^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 31.^a | Tratamento da 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 externamente, podendo o/a cliente solicitar apoio e transporte a estabelecimento adequados para o efeito.

NORMA 32.^a | Higiene dos Espaços

1. A higienização dos espaços é realizada diariamente, segundo o estipulado no Plano de Higienização.
2. Para que a URS 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 33.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, da autonomia e do estado de saúde do/a cliente, de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos os participantes.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação ou pagamento, devendo tal situação ser previamente informada aos/às clientes.
4. 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.
5. Durante os passeios, os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 34.ª | Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

A URS 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, caso o/a cliente necessite e/ou deseje.

NORMA 35.ª | Cuidados de Enfermagem

1. A URS 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 36.ª | Preparação e Administração de Fármacos

1. 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 da mesma incluído na faturação mensal.
2. A Misericórdia garante igualmente a preparação da medicação, de forma a salvaguardar a segurança dos clientes e acompanhar a sua situação clínica.
3. Compete à Misericórdia a seleção do fornecedor da medicação, procurando-se garantir a entrega de medicamentos genéricos, exceto se existirem indicações alternativas por parte do médico ou do próprio cliente.
4. Não é permitido ao/à cliente ter medicamentos em sua posse.



NORMA 37.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 38.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/à cliente, não se responsabilizando a Misericórdia pelo cancelamento destes serviços por parte do prestador.

NORMA 39.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/à cliente assegurar os custos de regresso desse trabalhador por Táxi, assim como cobrir o valor de permanência desse trabalhador no exterior em acompanhamento.

NORMA 40.ª | Cuidados Médicos

1. A URS dispõe de cuidados médicos a nível de Clínica Geral e Familiar.
2. Para além destes, existe a possibilidade de cuidados médicos de Psiquiatria, não estando estes incluídos no valor da mensalidade.
3. Compete aos médicos promover a saúde física e mental dos residentes e prescrever a terapêutica adequada.
4. 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.
5. O transporte a consultas e exames médicos no exterior é da responsabilidade do/a cliente, podendo a marcação ser realizada com a colaboração da Misericórdia.
6. Em caso de agravamento da condição de saúde e sob proposta da equipa clínica da Misericórdia, poderá o/a cliente ser transferido para outra unidade mais adequada às necessidades do/a mesmo/a. No caso de oposição do/a cliente ou do familiar responsável à transferência de unidade, não cabe à Misericórdia qualquer responsabilidade pela eventual degradação do estado de saúde.

NORMA 41.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 42.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 URS 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 43.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 44.ª | Serviço de Cafetaria

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

NORMA 45.ª | Assistência Religiosa e Espiritual

Os clientes da URS 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 46.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 URS 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 47.ª | Participação dos Familiares ou Responsável no Apoio ao/à Cliente

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) Festejarem 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 (de acordo com preçário tabelado);

- e) Estarem presentes em eventos e momentos significativos da vida do/a cliente;
- f) Desempenharem pequenas tarefas diárias de apoio (apoio à alimentação, manicure, ...);
- 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 utente);
- 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 48.ª | Gestão dos Bens do/a Cliente

1. Na ocupação do quarto, o/a cliente poderá fazer-se acompanhar pelos seus bens pessoais como mobiliários e objetos decorativos, de acordo com o espaço disponível.
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 Misericórdia desaconselha o uso diário de bens de elevado valor e não é responsável por eventuais danos ou desaparecimento de bens dos/as clientes, como também por dinheiro, valores e objetos que não tenham sido confiados à sua guarda, não se responsabilizando por danos causados por sinistro não imputável ao pessoal em serviço.
4. Cada quarto possui um cofre, sendo que os bens de valor poderão aí ser guardados pelo/a cliente. Para além disso, os bens de valor que não sejam de utilização diária poderão ficar 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. 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.
7. 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.
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/à cliente por sua solicitação.
9. 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.
10. 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.
11. No caso de saída ou falecimento, os bens serão entregues ao cliente ou familiares de referência (com a apresentação da habilitação de herdeiros), após liquidação de todos os valores em débito, sendo da responsabilidade dos mesmos a sua recolha e transporte.
12. Em caso de falecimento, os bens e valores que não sejam reclamados pelos seus sucessores no prazo de 30 dias, reverterem a favor da Misericórdia.

13. Não são admitidos legados a favor de trabalhadores da instituição.

NORMA 49.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 o compromisso.
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 URS, salvo se for proprietário de sepultura perpétua ou jazigo de família noutra localidade.

CAPÍTULO VII - RECURSOS

NORMA 50.ª | Direção Técnica

A Direção Técnica desta URS 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 51.ª | Pessoal

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

NORMA 52.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 53.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 54.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/à 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 55.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;
 - h) Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - b) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares, quando se justifique;
 - c) Fazer cumprir o Contrato de Prestação de Serviços e o Regulamento Interno;
 - d) Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os/as clientes, de forma a implementar as medidas necessárias;
 - e) Encaminhar o/a cliente para outra resposta social interna ou externa à Misericórdia, quando tal se justifique;

- f) 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 funcionamento do equipamento, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global do equipamento;
 - d) Colaborar com uma rede de parcerias adequada ao funcionamento do equipamento;
 - 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 56.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 - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 57.ª | Penalidades

1. Aos/às clientes que não cumprem as disposições deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros/as clientes, serão aplicadas, entre outras que a Mesa Administrativa entenda convenientes, as seguintes penalidades:
 - a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
 - b) Outra sanção específica ao caso concreto que a mesa Administrativa entenda conveniente;
 - c) Expulsão com cessação do contrato de prestação de serviços.
2. Em caso de expulsão, esta não terá lugar sem processo de averiguações da responsabilidade da Mesa Administrativa, com respeito pelo contraditório e do direito de defesa, e sem que decorra um prazo mínimo de 30 dias após a comunicação da decisão.
3. Os/as clientes em regime de habitação vitalícia por cedência do quarto, em situação de expulsão, perdem o direito à restituição do valor liquidado pela cedência desse direito.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhados para procedimento judicial.
5. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Mesa Administrativa da Misericórdia, sob a proposta da Direção Técnica.

NORMA 58.ª | Cessaçã da Prestaçã de Serviçõs

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do/a cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da URS por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes por justa causa;
 - d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
 - e) Inadaptação do/a cliente.
2. Em caso do/a cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Em caso de caducidade por falecimento, o ponto anterior não se aplica, sendo que o valor a pagar pelos serviços será considerado ao dia, sendo emitida nota de crédito do valor remanescente.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;

- b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas, conjugadamente com a recusa ou incumprimento de um plano de regularização de dívidas;
 - c) Desrespeito pelas regras da URS, 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 URS, 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 59.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 ou 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).
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 endereço eletrónico 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), 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 60.ª | Resolução de Litígio

1. De acordo com a Lei nº 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 61.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 62.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 63.ª | Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da URS, 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 64.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 65.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 URS.

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
50%	Situação de dependência (pela sua condição física ou psíquica).	Dep. total/grave = 0 Dep. Moderado/leve = 0,5 Independente = 1
20%	Ser familiar em 1º grau ou cônjuge de cliente de resposta social sénior da Misericórdia.	Não = 0 Sim = 1
20%	Data de candidatura	Inferior a 6 meses = 0,5 Superior a 6 meses = 1
10%	Frequentar outra resposta social sénior da Misericórdia.	Não = 0 Sim = 1

CRITÉRIOS DE DESEMPATE:

1. Candidato/a com maior grau de autonomia;
2. Candidato/a com a inscrição mais antiga (apenas aplicável se o primeiro critério não resolver o empate).



ANEXO 2

Tabela de controlo e revisões

DATA	REVISÃO	CONTEÚDO DA REVISÃO	
26-05-2020	00	Revisão global	
28-04-2022	01	Integração da Norma 4. ^a	Norma 39. ^a
		Norma 14. ^a , ponto 8, a)	Norma 40. ^a , pontos 8, 9 e 10
		Norma 17. ^a , ponto 2	Norma 41. ^a , ponto 3
		Norma 19. ^a , pontos 2, 8, 9, 10, 11	Norma 46. ^a , pontos 3 e 11
		Norma 20. ^a , ponto 5	Norma 57. ^a , pontos 1 e 3
14-06-2023	02	Norma 29. ^a , ponto 3	Introdução da Norma 58. ^a
		Norma 33. ^a , ponto 3	Tabela de preços
		Norma 2. ^a , alínea c	Introdução Norma 26. ^a
		Norma 7. ^a , ponto 2d	Norma 28. ^a , ponto 1
		Norma 11. ^a	Norma 34. ^a , ponto 3
		Norma 12. ^a	Norma 36. ^a
		Norma 13. ^a	Norma 40. ^a
		Norma 14. ^a , pontos 1 e 2c	Norma 42. ^a , ponto 1
		Norma 16. ^a , pontos 1 e 3	Norma 43. ^a , ponto 1
		Norma 19. ^a , pontos 2a, 2b, 5 e 7	Norma 58. ^a , ponto 5b
29-11-2023	03	Norma 20. ^a , pontos 3, 4 e 5	Norma 59. ^a , ponto 5
		Norma 21. ^a , ponto 2	Anexo 1
		Norma 24. ^a	Anexo 2, tabela de preços
		Norma 25. ^a , ponto 1	
		Norma 2. ^a , alínea b	Norma 37. ^a
29-11-2023	03	Norma 5. ^a	Norma 38. ^a , ponto 1
		Norma 7. ^a	Norma 39. ^a
		Norma 16. ^a	Introdução Norma 41. ^a
		Norma 17. ^a , ponto 1	Norma 45. ^a
		Inclusão Norma 18. ^a	Norma 53. ^a
		Norma 23. ^a , ponto 2	Norma 54. ^a
		Introdução Norma 30. ^a	Eliminação da Tabela de preços
Norma 33. ^a , ponto 1			