

Edição 02

Revisão 13



SANTA CASA
da Misericórdia

VILA VELHA DE RÓDÃO

REGULAMENTO INTERNO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 2021

Estrutura Residencial para
Pessoas Idosas (ERPI)

(Lar I, Lar II e Casa de Repouso – Dr.
Francisco Pinto Cardoso)

Elaborado por: Equipa Técnica	Aprovado por: Mesa Administrativa	Data: 05-01-2020
----------------------------------	--------------------------------------	------------------

INDICE

CAPITULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

- Artigo I Âmbito de Aplicação
Artigo II Objetivos do Regulamento
Artigo III Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas
Artigo IV Objetivos da Prestação de Serviços
Artigo V Capacidade Instalada da ERPI

CAPITULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES

- Artigo VI Condições Gerais de Admissão
Artigo VII Critérios Preferenciais de Admissão/Priorização da Base de dados
Artigo VIII Candidatura e processo de Admissão (ERPI)
Artigo IX Organização do Processo de Admissão
Artigo X Base de Dados de Inscrições
Artigo XI Admissão
(Acolhimento dos Novos Clientes)
(Período de Ambientação)
Artigo XII Alojamento dos Clientes
Artigo XIII Registo dos Clientes
Artigo XIV Contrato de Prestação de Serviços
Artigo XV Comunicações
Artigo XVI Processo Individual
(Base de dados)

CAPITULO III – DIREITOS E DEVERES

- Artigo XVII Direitos dos Clientes
Artigo XVIII Deveres dos Clientes
Artigo XIX Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço
Artigo XX Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço
Artigo XXI Direitos das Famílias
Artigo XXII Deveres das Famílias
Artigo XXIII Sanções/ Procedimentos
Artigo XXIV Atividades de Animação socioculturais
Artigo XXV Passeios ou Deslocações
Artigo XXVI Saídas ou pedidos de licença ou dispensa
Artigo XXVII Sugestões e Reclamações
Artigo XXVIII Resolução alternativa de litígios de consumo

CAPITULO IV – DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- Artigo XXIX Vigência do Contrato
Artigo XXX Cessação da Prestação de Serviços
Artigo XXXI Determinação da Comparticipação
Artigo XXXII Cálculo do Rendimento Per Capita
Artigo XXXIII Prova dos Rendimentos e Despesas do Cliente
Artigo XXXIV Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1.º grau da linha reta ou quem se Encontre Obrigado à Prestação de Alimentos
Comparticipação Financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação/ Comparticipação do Utente
Artigo XXXV Comparticipação do Cliente e dos Descendentes de 1.º grau da linha reta ou quem se Encontre Obrigado à Prestação de Alimentos
Artigo XXXVI Conceitos

Comparticipação Financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

CAPITULO V – ORGANIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO

- Artigo XXXVII Direção Técnica do Estabelecimento
(Instalações)
(Refeições)
- Artigo XXXVIII Quadro de Pessoal
- Artigo XXXIX Participação de Familiares e Voluntários
-
- Artigo XL Entrada e saída de Clientes e visitas
- Artigo XLI Informações Úteis/ Horários de Funcionamento

CAPITULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

- Artigo XLII Controlo dos pertences do Cliente
- Artigo XLIII Espólio e Guarda dos Bens do Cliente
- Artigo XLIV Condições específicas para a retirada dos corpos dos falecidos
- Artigo XLV Alterações ao Regulamento
- Artigo XLVI Integração de Lacunas
- Artigo XLVII Legislação aplicável
- Artigo XLVIII Entrada em Vigor

Anexo A

Horários

Anexo B

Informações sobre locais de interesse na comunidade

Anexo C

Determinação da Comparticipação a suportar pelos clientes abrangidos pelo acordo de cooperação

Anexo D

Tabela de Preços a suportar pelos clientes não abrangidos pelo acordo de cooperação

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo I

Âmbito de Aplicação

O presente Regulamento destina-se a definir as normas de funcionamento dos estabelecimentos de acolhimento e dos serviços de apoio social prestados pela Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão (SCMVVR), classificados nos termos da legislação como "Estrutura Residencial para Pessoas Idosas", adiante também designada por ERPI. Este documento constitui um instrumento de gestão global e será pontualmente ajustado com medidas deliberadas pela Mesa Administrativa.

Artigo II

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Prestação de Serviços visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento dos Estabelecimentos e Serviços prestados.
3. Promover a participação ativa dos clientes, família, voluntariado e restante comunidade, nas atividades sociais e culturais promovidas pelos Estabelecimentos e Serviços.

Artigo III

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A SCMVVR assegura a prestação dos seguintes serviços aos clientes:

- 1.1. Alojamento.
- 1.2. Alimentação, com auxílio durante as refeições quando necessário.
- 1.3. Cuidados de higiene e conforto pessoal, quando impossibilitados de os realizar por si próprios.
- 1.4. Assistência médica de clínica geral e de enfermagem, garantidos pela instituição, ministração de medicamentos desde que acompanhados por receita médica.
- 1.5. Serviços de lavandaria e rouparia. A limpeza e tratamento de roupa, além do vulgar (por exemplo limpeza a seco) são da inteira responsabilidade do cliente.
- 1.6. Serviços de limpeza e manutenção dos espaços, ainda que possam e devam, sempre que o queiram, colaborar na manutenção dos seus quartos.
- 1.7. Transporte para aquisição de bens e serviços (na localidade).
- 1.8. Acompanhamento ao exterior (na localidade).
- 1.9. Atividades de Animação Sociocultural.
- 1.10. Assistência Social.
- 1.11. Acompanhamento Psicológico.
- 1.12. Assistência Religiosa, de acordo com as práticas da Igreja Católica.

2. A instituição assegura igualmente o acesso a outros serviços, sempre que solicitados pelo cliente à Direção Técnica, mas pagos adicionalmente, tais como por exemplo:

- 2.1. Cabeleireiro (serviço externo).
- 2.2. Medicamentos (desde que sejam prescritos por profissional de saúde).
- 2.3. Cueca/ Pensos/ Fraldas.
- 2.4. Utilização do telefone para comunicação externa.
- 2.5. Fisioterapia (serviço externo).

Artigo IV

Objetivos da Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços obedece a um planeamento ajustado às reais necessidades dos clientes dos Estabelecimentos, de modo a proporcionar-lhes:

- 1.1. A prestação dos cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência.
- 1.2. Uma alimentação adequada, tentando conciliar, uma alimentação racional com hábitos e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas.
- 1.3. Os serviços domésticos necessários ao bem-estar do cliente e destinados, nomeadamente, à higiene do ambiente, ao serviço de refeições e ao tratamento de roupas.
- 1.4. Uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade de cada cliente.
- 1.5. A realização de atividades de animação sociocultural, assistência social, e acompanhamento psicológico visando contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os clientes e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.
- 1.6. Um ambiente calmo, confortável e humanizado.
- 1.7. O reforço da integração social, através do relacionamento entre os clientes e destes com os familiares e amigos, com o pessoal do lar e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses.
- 1.8. A participação, sempre que possível, dos familiares ou outras pessoas no apoio ao cliente, desde que este contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afectivo.
- 1.9. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento.
- 1.10. O acesso a assistência religiosa sempre que o cliente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos familiares.
- 1.11. A definição de uma linha de orientação quando às regras e formas de actuação em situações de negligência, abusos e maus-tratos aos clientes. A averiguação dos factos, implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos da legislação em vigor.

Artigo V

Capacidade Instalada

A ERPI tem a sua capacidade definida pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social, encontrando-se afixados em local visível.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES

Artigo VI

Condições Gerais de Admissão durante o período pandémico

1. No dia da admissão na instituição não é permitida a entrada da família nem da equipa que acompanha o utente.
2. A reunião habitual de acolhimento será feita via telefone ou e-mail. Orientação nº 009/2020 de 11/03/2020 atualizada a 23/07/2020 5/16 Alameda D. Afonso Henriques, 45 | 1049-005 Lisboa – Portugal | Tel: +351 21 843 05 00 | Fax: + 351 21 843 05 30 | E-mail: geral@dgs.min-saude.pt | www.dgs.pt
3. A admissão de novos residentes/clientes na instituição implica: – Teste laboratorial para SARS-CoV-2 negativo;
 - 3.1. Avaliação clínica, pelos profissionais de saúde de apoio à instituição, atestando inexistência de sinais e sintomas de infeção respiratória aguda à data da admissão;
 - 3.2. À entrada para a instituição cumprir um período de isolamento não inferior a 14 dias. A doença tem um tempo de incubação (desde a exposição ao vírus até ao aparecimento de sintomas) de 2 a 14 dias (mediana de 5 dias). Assim, 14 dias após o contacto com um caso, pode-se excluir, com elevada probabilidade, a possibilidade de desenvolvimento de doença. Em situações que o teste laboratorial não possa ser realizado antes da admissão na instituição, o novo residente/cliente deve ficar em isolamento até à realização do mesmo, sendo o seu encaminhamento realizado em função da evolução clínica e do resultado do teste laboratorial.

Condições Gerais de Admissão

1. São condições para admissão num Estabelecimento, uma ou mais das seguintes situações, para além da expressa vontade:

1.1. Idade igual ou superior a 65 anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.

1.2. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada.

1.3. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

1.4. Não sofrer de doença mental grave, de alcoolismo ou outro tipo de dependência que prejudique o bom funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas ou ponha em causa a segurança dos outros clientes ou colaboradores (as).

1.5. Prestar de forma completa e com verdade todas as informações que sejam solicitadas, designadamente juntando a documentação que seja pedida, respondendo a inquérito, e submetendo-se a entrevista prévia, exames e consultas médicas e/ou enfermagem, sempre que requeridas.

1.6. Concordância do cliente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia.

1.7. Situações pontuais não previstas, que a Mesa Administrativa considere aceitar por conhecimento de causa, mediante parecer resultante de avaliação por parte da Direcção Técnica.

Artigo VII

Critérios Preferenciais de Admissão/Priorização da Base de Dados

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

a. Situação economicamente desfavorecida;

b. Situação de risco;

c. Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;

d. Cliente de outra resposta social da Instituição;

e. Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.

f. De acordo com as condições físicas existentes ajudas técnicas ou tecnologia de apoio.

Artigo VIII

Candidatura e Processo de Admissão (ERPI)

1. A candidatura a cliente do Estabelecimento é iniciada nos Serviços Administrativos, para posterior entrevista com a Direcção Técnica da resposta social onde é informado sobre o serviço pretendido, o horário de funcionamento, os critérios de admissão, a gestão da lista de candidatos, a mensalidade dos clientes, regulamento das participações e as demais informações requeridas pelo cliente.

2. O período de candidatura decorre entre Segunda-feira e Sexta-feira.

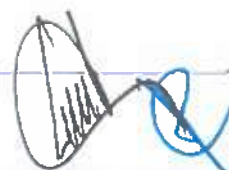
3. O horário de atendimento para candidatura decorre entre as 9h00 e as 16h00.

4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de sete dias.

5. O cliente terá um prazo de oito dias para se apresentar. Expirando este prazo, sem comparência ou justificação do convocado ou outra pessoa responsável, a vaga será considerada não preenchida sendo, de imediato, convocado novo cliente constante em Base de dados.

Artigo IX

Organização do Processo de Admissão



1. Para efeitos de instrução do processo de candidatura à admissão, o candidato a cliente, ou quem se responsabilize pelo mesmo, deverá apresentar, aquando da entrevista, o formulário de admissão devidamente preenchido, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1.1. Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário e nos termos do artigo 5.º da Lei 7/ 2007, de 05 de Fevereiro.

1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal.

1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal.

1.4. Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema de Saúde a que o candidato esteja vinculado.

1.5. Boletim de vacinas e relatório clínico do médico assistente, descritivo da sua situação clínica, quando solicitado.

1.6. Comprovativo dos rendimentos do candidato e/ou do seu representante legal, incluindo declaração autenticada da entidade bancária dos rendimentos capitais.

1.7. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela/ curatela.

1.8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção de dados em falta.

1.9. Fotografia atualizada.

2. Se o candidato for admitido num Estabelecimento (ERPI), o cliente ou o seu representante legal deverão:

2.1. Serem esclarecidos dos seus direitos e deveres.

2.2. Receber cópia do contrato de alojamento e prestação de serviços.

2.3. Receber cópia da relação dos bens deixados à guarda no cofre da Santa Casa da Misericórdia.

2.4. Ser esclarecidos da informatização pelos Serviços da SCMVVR dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente (modelo IMPU100 da gestão documental) e assinar a respetiva declaração de autorização.

2.5. Receber um exemplar do Regulamento Interno de Prestação de Serviços da Instituição.

3. A não entrega dos documentos referidos no n.º 1.6 não impede a análise do processo e a entrada do cliente, mas permite a afixação do valor máximo.

Artigo X

Base de Dados de Inscrições

A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais clientes, para posteriormente, proceder à admissão.

Artigo XI

Admissão

1. Compete à Direcção Técnica instruir o processo de admissão de cliente do Estabelecimento, que será submetido para apreciação e aprovação da Mesa Administrativa.

2. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços, que será assinado pelo representante da SCMVVR e pelo cliente, o qual deverá também incluir um representante, por este indicado.

3. No acto de assinatura do contrato será feito o pagamento da comparticipação mensal do mês em que o referido contrato produz efeitos, bem como do valor da caução estipulada, sendo esta última devida apenas nas admissões de clientes não abrangidos pelo acordo de cooperação.

4. A Direcção Técnica procederá à seriação de todas as candidaturas de Admissão à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da SCMVVR, que não possam ser imediatamente satisfeitas, elaborando uma listagem com a posição relativa dos candidatos.
5. Em função dos critérios definidos nos Artigos VI e VII a listagem será actualizada por cada nova candidatura aceite.
6. No âmbito de futuros acordos com a Segurança Social, poderá haver casos de Admissão urgente, que se processarão conforme o número 1.8. do Artigo IX.
7. A admissão dos clientes é da competência da Mesa Administrativa, que decidirá em função de relatório circunstancial da Direcção Técnica.

(Acolhimento dos novos clientes)

- I – No dia da admissão o acolhimento será feito pelo Director(a) Técnico(a) e pelo Colaborador(a) de referência previamente definido.
- II – Serão prestadas todas as informações e esclarecimentos necessários para a boa integração do cliente, dando-lhe a conhecer toda a instituição através de uma visita guiada.
- III – Será entregue ao cliente o Manual de Acolhimento, dando-lhe uma perspectiva global de todo o funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão, assim como dos espaços envolventes.

(Período de ambientação)

- I – A admissão será sempre condicionada ao período experimental não superior a 30 (trinta) dias, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições a que se refere a alínea 1.4 do artigo VI deste Regulamento.
- II – No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços e alojamento durante este período, o cliente-residente tem direito ao reembolso do valor da caução paga no ato de admissão.

Artigo XII

Alojamento dos Clientes

1. O alojamento dos clientes será em quartos triplos, duplos, individuais e de casal, procurando agrupá-los de forma a conseguir um ambiente acolhedor e de bem-estar.
2. Quando estritamente necessário, os clientes poderão ser transferidos de quarto.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro Cliente; ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.

Artigo XIII

Registo dos Clientes

A ERPI dispõe de um registo de admissões dos clientes atualizado, onde conste a identificação do cliente, datas de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

Artigo XIV

Contrato de Prestação de Serviços

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os clientes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de alojamento e prestação de serviços, com emissão

de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento, recebendo cada um dos outorgantes um exemplar do Regulamento.

Artigo XV **Comunicações**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. É da exclusiva responsabilidade do utente 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.

Artigo XVI **Processo Individual**

1. Para cada cliente, o/a Diretor(a) Técnico(a) marca uma entrevista com o cliente e significativo (entendendo-se por significativo a pessoa que fica responsável na instituição pelo utente) com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes onde consta a identificação pessoal, elementos sobre a situação social e económica, necessidades específicas, hábitos de vida, gostos, interesses, história de vida e historial clínico, contactos de familiares ou outros, se relevantes, instruído pela Direcção Técnica. A entrevista é sustentada por um guião e poderá ainda ser suportada por registos de observação do comportamento do cliente e/ou significativos. O documento de preferencial de registo de observação é a Escala de Barthel. Podem ainda ser utilizadas outros instrumentos, nomeadamente; Índice de Katz de AVD; - Índice para as Atividades Instrumentais da Vida Diária; - Escala de Recursos Sociais; - Índice de Geronte; 9 - Avaliação Breve do Estado Mental.

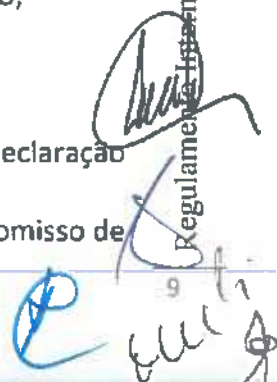
2. Por avaliação empírica é a direcção técnica que decide quais as escalas a aplicar, tendo em conta, as características individuais dos clientes. Em caso de necessidade, esta avaliação diagnóstica pode ser complementada por visita ao contexto anterior de vida do cliente.

3. O processo é individual e confidencial, sendo da responsabilidade de todos os técnicos da Instituição a atualização dos dados relativos a cada cliente, dentro da sua área de atuação.

Este processo é numerado e deve englobar:

a) **Área Sociofamiliar:**

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão. No caso do Cartão de Cidadão apenas poderá ser extraída cópia do documento, mediante a assinatura de declaração de consentimento, conforme consta do artigo 5.º, da Lei n.º 7/ 2007, de 05 de fevereiro;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;



- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, emitida através de certidão bancária autenticada ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar à ERPI;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
- Plano Individual de Cuidados (PIC);
- Os documentos onde seja obrigatória a assinatura do cliente ou, em caso de incapacidade deste, do seu familiar direto, e/ou um responsável, que depois de informados não se dirija à instituição, no prazo máximo de 15 dias, para formalização do processo, consideram-se aceites pela Direção Técnica.

b) Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde;
- Identificação e contato do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do cliente na ERPI.
- Declaração médica em como não é portador de doença impeditiva de frequentar o lar.

c) Área Jurídica:

- O cliente e o seu familiar direto, e/ou um representante pelo seu acolhimento, deverão assinar um contrato de prestação de serviços e alojamento com a Misericórdia, donde constem obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como a comparticipação mensal para com a ERPI, sujeitando-se o cliente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa no início de cada ano civil;
- Declaração de vontade;
- Declaração de Cedência de dados pessoais para efeitos de admissão (IMPU100, da gestão documental).

(Base de dados)

Caso não seja possível proceder à admissão após efectuada a candidatura por parte do cliente, por inexistência de vaga:

I – É de imediato comunicado ao cliente que a sua candidatura será arquivada em Base de dados.

II – Serão dados a conhecer os critérios de priorização no posicionamento da mesma.

III – A candidatura será retirada da Base de dados caso seja solicitado pelo cliente posteriormente, ou caso haja qualquer resposta por parte deste durante o processo de actualização.

IV – A Base de dados é atualizada anualmente, por envio de correspondência ou via telefónica, para todos os clientes nela existentes.

Artigo XVII Direitos dos Clientes

1. São direitos dos clientes, nomeadamente:

1.1. Ser tratado por todo o pessoal da SCMVVR com igualdade, dignidade e respeito pela sua individualidade, privacidade e intimidade.

1.2. Participar, de acordo com as suas possibilidades e interesses, nas atividades de animação social, cultural e recreativa.

1.3. A confidencialidade.

1.4. A liberdade de expressão.

1.5. A liberdade religiosa.

1.6. A autonomia na gestão do seu património.

2. São ainda direitos dos clientes:

2.1. O acolhimento pela Direcção Técnica para uma visita pormenorizada ao Estabelecimento e apoio no seu alojamento e ser apresentado aos colaboradores e outros residentes.

2.2. O Esclarecimento sobre o Regulamento Interno de Prestação de Serviços e os direitos e deveres do cliente.

2.3. Usufruir de alimentação diária, alojamento, tratamento de roupa e higiene pessoal e cuidados de imagem.

2.4. Receber visitas diariamente, nos horários estabelecidos e nas áreas reservadas para o efeito, dentro dos condicionalismos existentes.

2.5. Ter no seu quarto roupas, toalhas, lençóis e objectos decorativos, incluindo os objectos/utensílios pessoais, desde que previamente autorizado pela Direcção Técnica.

2.6. Frequentar as salas de convívio, TV e outros espaços comuns, de acordo com as regras em vigor.

2.7. Beneficiar de assistência médica e de enfermagem regulares, prestadas por profissionais contratados pela Santa Casa, em regime de prestação de serviços. Para além desta assistência, os clientes serão encaminhados para o Serviço Nacional de Saúde (Centro de Saúde / Hospitais) sempre que necessário acompanhados por uma colaboradora.

2.8. Usufruir de assistência religiosa sempre que o solicite ou na incapacidade deste, que o familiar responsável o solicite.

2.9. Ausentar-se da ERPI, com o devido conhecimento da Direcção Técnica ou de quem a substitua.

2.10. Usufruir de um período de férias.

2.11. Reclamar verbalmente ou por escrito junto da Mesa Administrativa, Direcção Técnica ou a quem a substitua, quando se sentir lesado.

2.12. Usufruir de um ambiente calmo e confortável, respeitando-se os seus usos e costumes.

2.13. Ao registo dos seus bens e valores, a ser efectuado pelos Serviços Administrativos.

Artigo XVIII Deveres dos Clientes

1. São deveres dos clientes da ERPI:

1.1. Cumprir as normas deste Regulamento Interno de Prestação de Serviços e as específicas do Estabelecimento em que estiver alojado.

1.2. Zelar pela conservação das instalações e material que lhe for distribuído.

1.3. Cumprir as regras de higiene, de acordo com as orientações que lhe forem transmitidas.

1.4. É da responsabilidade dos clientes ou dos responsáveis a aquisição da roupa pessoal, em quantidade suficiente, de forma a manter um aspecto apresentável e não prejudicar o serviço de lavandaria.

1.5. É da responsabilidade dos clientes ou responsáveis a marcação de todo o vestuário e calçado com o código de lavandaria previamente estabelecido.

1.6. Contribuir para o bem-estar geral do Estabelecimento, devendo evitar situações de conflito quer com os outros residentes, quer com o pessoal em serviço.

- 1.7. Respeitar os horários em vigor, devendo respeitar o silêncio a partir das 22 horas.
- 1.8. Pagar até ao dia 10 de cada mês, a comparticipação mensal fixada de acordo com a tabela em vigor, bem como as actualizações e cauções que forem deliberadas pela Mesa Administrativa.
- 1.9. Reembolsar a SCMVVR das despesas com medicamentos, fraldas, material de enfermagem, telefone, transportes e outras que lhe digam directamente respeito.
- 1.10. Indemnizar a SCMVVR pelos danos que causar nas instalações, equipamento, mobiliário, rouparia, etc.
- 1.11. Não se apresentar em estado de embriaguez. Não é permitido adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros clientes.
- 1.12. Avisar a Direção Técnica, sempre que pretenda ausentar-se para além do tempo determinado.
- 1.13. Respeitar e acatar as indicações dos funcionários e dos membros da Mesa Administrativa.
- 1.14. Colaborar, dentro das suas possibilidades, nas acções para as quais for solicitado.
- 1.15. Acatar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou líquidos inflamáveis assim como qualquer aquecedor que possa ser potencial causador de incêndio.
- 1.16. Não é permitido qualquer tipo de manutenção de roupa (lavagem, passar a ferro, ou outras) pelos clientes da Instituição.
- 1.17. Não é permitido ter medicamentos nem alimentos à sua guarda, nos quartos.
- 1.18. Respeitar as regras de utilização dos transportes da SCMVVR.
- 1.19. Não é permitida a prática de assédio, junto de colaboradores, voluntários e utentes.

Artigo XIX

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço

1. São direitos da SCMVVR enquanto entidade gestora do estabelecimento:
 - 1.1. Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento Interno de Prestação de Serviços e de outras normas de funcionamento do Estabelecimento.
 - 1.2. Transferir o cliente para outro Estabelecimento ou espaço da SCMVVR, mediante obtenção do seu acordo e avisada a família, se tal for conveniente para a melhoria da sua qualidade de vida e/ou para a melhor gestão dos espaços de acolhimento.
2. Rescisão de contrato com o cliente em caso de:
 - 2.1. Incumprimento reiterado das regras do presente Regulamento, nomeadamente no que concerne aos deveres consignados no Artigo XVIII. A rescisão ocorrerá após averiguação dos factos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos da legislação em vigor.
3. Os colaboradores dos estabelecimentos gozam de todos os direitos concedidos pelos regulamentos, e de todos os demais diplomas reguladores das relações laborais em vigor.

Artigo XX

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/ Serviço

1. São deveres da SCMVVR enquanto entidade gestora do estabelecimento:
 - 1.1. Proporcionar serviços permanentes e adequados aos clientes.
 - 1.2. Contribuir, dentro do possível, para a melhor qualidade de vida do cliente no seu processo natural de envelhecimento.
 - 1.3. Estimular a participação dos familiares, ou pessoa responsável pelo internamento, no apoio ao idoso, sempre que possível e desde que contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afectivo do residente.
 - 1.4. Potenciar a integração social.
 - 1.5. Estimular o convívio entre o cliente, familiares, amigos, com o pessoal da ERPI e com a própria comunidade.

1.6. Efectuar as diligências necessárias no sentido de assegurar o transporte do cliente para o Hospital da região (Hospital Distrital de Castelo Branco) em caso de urgência. O posterior acompanhamento será feito por familiares e, em caso de impossibilidade destes, por colaboradores da instituição.

1.7. Sempre que seja detectada no cliente doença mental grave, que ponha em causa a saúde e a segurança dos restantes clientes, do pessoal ou o bom ambiente e funcionamento da instituição, serão convocados de imediato os familiares/responsáveis do cliente.

1.8. Em caso de falecimento do cliente será avisada a família, ou o responsável por este, pela Direcção Técnica ou, na sua ausência pela Enfermeira, na sua ausência pela Ajudante de Lar, no período compreendido entre as 6:00 e as 24:00 horas. Será ainda efectuado o inventário/rol dos bens e valores, onde constarão pelo menos duas assinaturas, uma das quais da Direcção Técnica, ou de um dos membros da Mesa Administrativa, salvo se o familiar assumir o acompanhamento da situação.

1.9. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utilizadores.

1.10. Disponibilizar livro de reclamações.

1.11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

1.12. Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

1.13. Assegurar uma política de "tolerância zero" em relação ao assédio relacionado com o trabalho, incluindo trabalhadores, voluntários, clientes, fornecedores e utentes, qualquer que seja o meio utilizado e mesmo que ocorra fora do horário de trabalho.

1.14. Aos colaboradores dos estabelecimentos cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Artigo XXI

Direitos das Famílias

1. Conhecer o Regulamento Interno de Prestação de Serviços.
2. Visitar diariamente, no horário estabelecido os seus familiares.
3. Participar nas atividades promovidas pela SCMVVR.
4. Apresentar reclamações e sugestões relativamente ao funcionamento e aos serviços prestados pela SCMVVR.
5. Auxiliar na integração do seu familiar.
6. Ser informado pelos serviços competentes da SCMVVR, em caso de falecimento do seu familiar.
7. Acompanhar o seu familiar a consultas médicas com especialistas, exames de diagnóstico e terapêuticas.

Artigo XXII

Deveres das Famílias

1. Colaborar com a Santa Casa no acompanhamento dos familiares e contribuir para o bem-estar dos mesmos.
2. Pagar no momento devido as mensalidades e as despesas adicionais que eventualmente ocorram.
3. Cumprir os horários estabelecidos.
4. As visitas nos quartos deverão ser sempre solicitadas.
5. Colaborar nas tarefas que lhe forem pedidas.
6. Participar, antecipadamente, à Direcção Técnica todas as saídas da ERPI e o tempo de ausência.
7. Pedir prévia autorização à Direcção Técnica para utilização no estabelecimento de qualquer aparelho áudio, audiovisual ou telefone.
8. Em alternativa ao cliente, cabe ao responsável por este a aquisição da sua roupa pessoal, em quantidade suficiente, de forma a manter um aspecto apresentável e a não prejudicar o serviço de lavandaria.

9. Em alternativa ao cliente, cabe ao responsável a marcação de todo o vestuário e calçado com o código de lavanderia previamente estabelecido.
10. Respeitar o seu familiar e os restantes clientes do estabelecimento, bem como os colaboradores da Instituição, em suma, respeitando o bom ambiente da comunidade.
11. A família não pode entregar medicamentos ao seu familiar.
12. A família não pode administrar qualquer tipo de alimento ao seu familiar, se este estiver doente.
13. Manter-se informado e actualizado sobre a vida da Instituição, através das informações e outros meios de comunicação existente na ERPI.
14. Acompanhar o seu familiar a consultas médicas com especialistas, exames de diagnóstico e terapêuticas
15. Cumprir o presente Regulamento, as deliberações dos Órgãos Sociais da instituição e as orientações da Direção Técnica.

Artigo XXIII

Sanções/Procedimentos

1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos clientes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a. Advertência;
 - b. Exclusão da Misericórdia.
3. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os clientes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia.
4. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para o procedimento judicial.

Artigo XXIV

Atividades de Animação socioculturais

A Direção Técnica elaborará um plano, superiormente aprovado, de atividades de animação socioculturais, tendencialmente gratuitas, com afixação de informação clara e respeitando o princípio da participação voluntária dos clientes. Estas são definidas anualmente no plano de atividades.

Artigo XXV

Passeios ou Deslocações

1. Todos os passeios organizados para os clientes da Estrutura Residencial para Idosos deverão constar no Plano Anual de Atividades, este deverá conter informações sobre as datas e responsáveis pela organização.
2. Os clientes serão acompanhados ao exterior por colaboradores da instituição sempre que necessário, tendo presente as seguintes regras de acompanhamento:
 - 2.1. O cliente deverá circular sempre pelo interior do passeio;
 - 2.2. Deverão ser utilizadas as ajudas técnicas adequadas à deslocação do cliente de forma confortável e segura;
 - 2.3. A permanência no exterior deverá ir de encontro às necessidades do cliente.

Artigo XXVI

Saídas ou pedidos de licença ou dispensa

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da ERPI, e devendo-se acatar o seguinte:

- a. Os clientes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material;
 - b. Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e jantar do mesmo dia, mediante informação ao(à) Diretor(a) técnico(a) ou na sua ausência, à Ajudante de Lar responsável pelo turno;
 - c. Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Misericórdia ou do Médico de família;
 - d. No caso de o Utente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si ou representante pelo acolhimento do utente, e através de forma escrita.
2. Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização do(a) Diretor(a) técnico(a), poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio.

Artigo XXVII

Sugestões e Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, os Estabelecimentos possuem livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do responsável de serviço, sempre que desejado, pelos clientes, pelos familiares dos clientes ou por outras pessoas directamente interessadas nos clientes.
2. Em cada estabelecimento está disponível uma caixa de sugestões e respectivo documento que poderá ser usado pelos interessados para propor melhorias nos serviços prestados.

Artigo XXVIII

Resolução alternativa de litígios de consumo

Em caso de litígio de consumo no âmbito do contrato celebrado, o cliente pode recorrer ao Centro de Arbitragem:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques N.º 1

4700-030 Braga

Telef. 253619107 (dias úteis das 09h00 às 16h00)

E-mail: geral@cniacc.pt

Web: www.ccniaac.pt

Facebook: <https://www.facebook.com/cniacc/>

Para mais informações poderá consultar o portal do consumidor: www.consumidor.pt

CAPÍTULO IV

DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo XXIX

Vigência do Contrato

O Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços do presente Regulamento de Prestação de Serviços, é celebrado por tempo indeterminado, excepto disposição específica contrária que deverá ser expressamente mencionada e aceite pelos subscritores do contrato.

Artigo XXX

Cessação da Prestação de Serviços

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 Utente, 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 ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c. Revogação por uma das partes;
 - d. Incumprimento;
 - e. Inadaptação do cliente.
2. Em caso do 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 participação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
 4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
 5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a participação daquele mês e respetivas despesas.
 6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b. Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c. Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais funcionários;
 - d. Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
 7. O Responsável pelo cliente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o cliente.
 8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a evacuação do cliente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a evacuação se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquela todas as despesas efetuadas cessar em conjunto para o cliente, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.
 9. Em casos excepcionais, como seja o de comportamento violento por parte do cliente, a denúncia do contrato e abandono do Estabelecimento pode ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguação, mandado instaurar pela Mesa Administrativa, sem prejuízo de posterior instauração de processo de inquérito que se processará nos prazos e termos legais aplicáveis e que poderá confirmar ou não a denúncia do contrato.

Artigo XXXI

Determinação da Participação

1. Na determinação das participações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:

- *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.
- *Princípio da justiça social* – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da participação, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem participações inferiores.
- *Princípio da proporcionalidade* – a participação de cada cliente deve ser determinado de forma proporcional ao seu rendimento.

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

Grau de Dependência (Índice de Barthel)	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
<20 Pontos: Dependência total	90%
20-35 Pontos: Dependência grave	90%
40-55 Pontos: Dependência moderada	85%
>=60Pontos: Dependência leve	80%
100 Pontos: Independente	75%

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

a. Conforme o grau de dependência e de acordo com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique.

b. Clientes dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário e locomoção; (Dependentes de 1º Grau)

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

Artigo XXXII

Cálculo do Rendimento do Cliente

O cálculo do rendimento do Cliente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \text{RAF} / 12 - D$$

Sendo:

RC= Rendimento mensal do Cliente

RAF= Rendimento do Cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

Artigo XXXIII

Prova dos rendimentos e despesas do Cliente

1. A prova dos rendimentos do cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação, nomeadamente, certidão bancária autenticada dos rendimentos capitais do cliente.

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação do utente.

3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das despesas fixas do cliente é efetuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo XXXIV

Prova dos rendimentos e despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre Obrigado à Prestação de Alimentos

A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos é sujeita às regras presentes no artigo anterior.

Comparticipação financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo XXXV

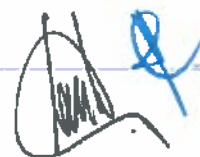
Comparticipação do Cliente e dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre Obrigado à Prestação de Alimentos

1. Os Clientes obrigam-se a pagar uma participação mensal, calculada de acordo com o seu rendimento no qual se incluem os subsídios de férias e Natal.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. Será cobrada uma caução aos clientes no momento da celebração do contrato de prestação de serviços. Porém, no caso de ser manifesta a impossibilidade desse adiantamento, não será condicionado o acesso do utente à resposta social.
4. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *per capita*.
5. À Participação do cliente poderá acrescer a Participação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
6. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento *per capita* inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
7. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre obrigado à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através de documento de acordo escrito.
8. As despesas com vestuário, medicamentos, material de enfermagem, fraldas, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo Cliente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do cliente ou pessoa responsável pelo internamento na ERPI.
9. A participação do Cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
10. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registe, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
11. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
12. Sempre que se verifique a frequência da resposta social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar para uma redução na participação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar em 5%.

Artigo XXXVI

Conceitos

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:



Rendimento Mensal Líquido do Cliente e/ou dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre obrigado à prestação de alimentos – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do utente (RAF) e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - a. As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares;
 - b. As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - c. A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - d. À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.
 - 6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre obrigado à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite
7. De capitais;
 - 7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.
 - 7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para apuramento do montante do rendimento do cliente e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do utente:

- a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

- c. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d. Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e. As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).

Caução – o valor entregue à Misericórdia aquando da celebração do contrato de prestação de serviços, a título de garantia pelo pontual cumprimento daquele com o direito, a reembolso ao utente ou ao responsável, após acerto de contas entre a Misericórdia e aqueles.

Comparticipação financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do cliente e/ou familiar, mediante a afixação desse montante descrita no Anexo D.

CAPÍTULO V ORGANIZAÇÃO DO ESTABELECIMENTO

Artigo XXXVII

Direcção Técnica do Estabelecimento

1. A Direcção Técnica dos Estabelecimentos compete a um/a Técnico/a, nos termos da Portaria nº. 67/2012, de 21 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, sendo nomeado/a pela Mesa Administrativa da SCMVVR.
2. A Direcção dos Estabelecimentos é supervisionada pela Mesa Administrativa da SCMVVR.

(Instalações)

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão está sediada na Rua de Santana, n.º 654, 6030-230 Vila Velha de Ródão, e as instalações das Estruturas Residenciais são compostas por: Lar I, Lar II e Casa de Repouso – Dr. Francisco Pinto Cardoso.

(Refeições)

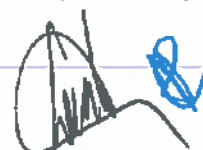
- I – As refeições são confeccionadas na Instituição e servidas segundo os horários definidos no anexo A.
- II- As ementas são elaboradas semana a semana, sendo afixadas com a mesma periodicidade em local visível na Instituição.
- III – Todos os regimes de alimentação especial, com as dietas só serão fornecidas sob prescrição médica, ou excepcionalmente, quando a situação de saúde do cliente assim o justificar. Sendo assim encontra-se afixado em local visível o mapa contendo o nome dos clientes e o regime alimentar a adoptar.

Artigo XXXVIII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da SCMVVR afecto a cada Estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e categoria profissional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Nas informações contidas no quadro de pessoal encontra-se também referenciado o perfil, o grupo profissional e o tipo de vínculo de cada colaborador(a), assim como, horários, turnos, sectores e respectivos dias de funcionamento.

Artigo XXXIX



Participação de Familiares e Voluntários

1. Considera-se voluntário, aquele que se ofereceu para, de forma livre, desinteressada e responsável, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, colaborar com a ERPI em atividades definidas em Plano Anual de Voluntariado.
2. Os voluntários inscritos no Grupo de Voluntariado, aceitam cumprir o Regulamento Interno do Voluntariado, no qual estão definidas as tarefas a realizar, horários, direitos e deveres, acessos ao edifício e circulação, acções de formação a realizar durante o período de voluntariado, compensações, entre outras, que se considerem pertinentes para a boa realização da atividade de voluntariado.
3. Os familiares serão estimulados a inscrever-se no grupo de voluntariado, a apresentar sugestões de melhoria dos serviços, a propor e dinamizar atividades no âmbito da animação sociocultural, a acompanhar os seus familiares às consultas médicas.

Artigo XL

Entrada e Saída de Clientes e Visitas

1. São livres as saídas dos clientes, estando apenas subordinadas ao horário fixado e definido pela Mesa Administrativa. Todos os clientes só poderão sair com autorização do responsável.
2. Os clientes cuja saída, por qualquer limitação pessoal possa representar risco ou perigo para a sua segurança física, só deverão sair quando acompanhados por pessoa de família, amiga, ou colaborador da estrutura residencial que assuma a responsabilidade por escrito do regresso.
3. Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, de almoçar e jantar mediante solicitação à responsável, quando devidamente autorizados, desde que regressem à hora fixada.
4. Os clientes poderão sair da instituição, após o jantar e acompanhados até às 22horas. Esta situação será suspensa se o cliente não cumprir.
5. Todos os clientes poderão ausentar-se do lar por períodos variáveis, desde que os próprios ou seus familiares/responsáveis assinem um termo de responsabilidade e autorização com indicação do local, número de telefone e dias da sua ausência. Esse registo é efetuado num documento registo de Saída.
6. Antes da ausência do lar, os clientes/responsáveis deverão solicitar também a documentação, medicação e algum vestuário que possam precisar durante esse período. As visitas dos clientes, devem ter em atenção as seguintes regras:
7. As visitas são recebidas no hall de entrada e nas salas de convívio destinadas aos clientes.
8. O acesso a áreas laborais, atividades ocupacionais e dos quartos é vedado às visitas.
9. Estas não podem transitar para além dos espaços previamente estabelecidos para serem recebidos pelos clientes, salvo se forem portadores de autorização especial documentada ou então acompanhadas por um colaborador de serviço.
10. Por impedimento do cliente, por manifesta incapacidade, não se poder deslocar para os locais previstos no ponto 7. deste artigo, as visitas estão autorizadas a deslocarem-se ao respectivo quarto do clientes, mas sempre que possível acompanhadas por um colaborador de serviço.
11. Pode o cliente, ocasionalmente, convidar o/a cônjuge para uma refeição na sua companhia necessitando, para isso de prévia autorização, que deverá solicitar com antecedência ao Director(a) Técnico(a).
12. Por cada refeição referida no ponto anterior haverá lugar ao pagamento de uma importância determinada e constante da tabela de preços aprovada pela Mesa Administrativa e afixada nas instalações.
13. O horário das visitas está exposto nos locais próprios dos estabelecimentos da instituição e fazem parte do anexo A deste Regulamento Interno.

Informações Úteis/ Horários de Funcionamento

1. A ERPI presta serviço sete dias por semana, 24 horas por dia.
2. Os horários de funcionamento das atividades serão expostos nos locais próprios dos estabelecimentos da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão e fazem parte do **anexo A** deste Regulamento Interno.
3. Os clientes e respetivos familiares dispõem de um conjunto diversificado de serviços ao seu dispor, existentes na localidade de Vila Velha de Ródão. Os contactos e condições de acesso fazem parte do **anexo B** deste Regulamento Interno.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo XLII

Controlo dos pertences do Cliente

1. O controlo dos pertences é implementado no ato da admissão do cliente.
2. Os pertences registados no ato da admissão são:
 - Calçado; -Vestuário; - Móveis; - Ajudas técnicas; - Equipamento tecnológico; - Livros; - Metal amarelo e Metal branco; - Acessórios individuais; - Medicamentos;
3. Os bens consumíveis, além dos medicamentos não são registados.
4. Os pertences são identificados com o nome do cliente

Artigo XLIII

Espólio e Guarda dos Bens dos Clientes

1. Sempre que exista disponibilidade para o efeito, o cliente deve guardar no cofre da instituição os objectos de valor, discriminados em lista duplicada, datada e assinada pelo próprio e por quem recepcionou os objectos. Um dos exemplares desse documento será guardado nos Serviços Administrativos, sendo o outro entregue ao cliente.
2. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da ERPI.
3. Todos os 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.
4. Caso seja opção do utente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela Misericórdia, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.
5. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Misericórdia, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao utente por sua solicitação.
6. A Misericórdia será responsável junto do Utente e do seu 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.
7. A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
8. A Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e objectos dos clientes internos que não tenham sido declarados (em impresso próprio) e entregues à sua guarda, que tenham sido trazidos consigo no acto de internamento ou que venham a ser adquiridos posteriormente.
9. Igualmente, a ERPI não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos clientes

10. A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.

11. No caso, do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.

12. Na saída definitiva ou após falecimento do cliente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na Instituição serão devolvidos, contra recibo à pessoa responsável ou a quem de direito pertencerem, mas só depois de saldados os encargos e despesas devidas por esse cliente.

13. Os bens e valores que constituem espólio do cliente, se não forem reclamados no prazo de um ano a contar da data do falecimento pelos herdeiros ou seus representantes legais, reverterem a favor da SCMVVR.

Artigo XLIV

Condições específicas para a retirada dos corpos dos falecidos

1. O princípio fulcral que deve nortear o procedimento dos vários Colaboradores da instituição é fundamentalmente o seguinte:

O respeito pela morte, pelos falecidos e pelos familiares dos mortos.

2. Assim, devem ter-se em consideração os seguintes procedimentos:

2.1 Existência de normas que defina, com clareza, essencialmente, os seguintes temas:

- Horário de liberação do corpo: das 08:00h às 22:00h
- Horário de funcionamento da capela de velaturas: 24h
- Horário de informação da morte aos familiares: das 06:00h às 24:00h
- Qual o médico que passa a certidão de óbito: médico da instituição

3. Comunicação da morte aos familiares:

A comunicação da morte deve ser personalizada e recomenda-se que os profissionais em quem recair esta atribuição, sejam conforme as situações ou/e as circunstâncias e segundo a seguinte ordem:

- 1.º O diretor técnico;
- 2.º Um enfermeiro;
- 3.º Ajudante de Lar.

Esta comunicação deve ser feita num período alargado, sendo aconselhável o horário das 6:00 às 24:00 horas.

4. Instalações apropriadas

A Santa Casa está preparada para tomar providências eficazes e atempadas nas situações de familiares com os quais não se consegue estabelecer a informação da morte, ou em caso de morte fora do horário de liberação do corpo, disponibilizando de instalações apropriadas e em condições de dignidade para possibilitarem a conservação e preparação de pessoas em situação de óbito;

Lar I – Local apropriado no edifício,

Lar II e Casa de Repouso – Dr. Francisco Pinto Cardoso - Casa de Velaturas.

5. Vestir os cadáveres

A tarefa de vestir os cadáveres em caso de não se conseguir contactar os familiares, incube aos ajudantes de lar que estejam destacados para trabalhar, não podendo, em circunstância alguma, solicitar ou aceitar dádivas, gratificações ou vantagens patrimoniais.

6. Transporte do cadáver

O transporte de cadáveres falecidos no Lar I é efetuado em maca apropriada e exclusivamente destinada a esse fim até ao local apropriado no edifício.

O transporte de cadáveres do Lar II e Casa de Repouso – Dr. Francisco Pinto Cardoso é efetuado até à Casa de Velaturas, em viatura apropriada exclusivamente destinada a esse fim, pertencente à agência funerária contratada pela Mesa Administrativa.

Os custos do serviço serão cobrados à família.

7. Funeral

Na impossibilidade de estabelecer o contato com os familiares/ herdeiros legais nas 48 horas seguintes ao falecimento, a Santa Casa tomará as providências necessárias para a realização do funeral em cemitério do concelho.

Os custos do serviço serão cobrados à família.

Artigo XLV

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos deste Regulamento de Prestação de Serviços e da legislação em vigor, a SCMVVR deverá informar os clientes sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo XLVI

Integração de Lacunas

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

Artigo XLVII

Legislação Aplicável

A ERPI é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março, Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, Portaria 67/ 2012, de 21/03, Circular n.º 4/ 2014, de 16/12, Portaria 196-A /2015, de 1 de Julho, Portaria n.º 218-D/ 2019, de 15 de Julho, e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

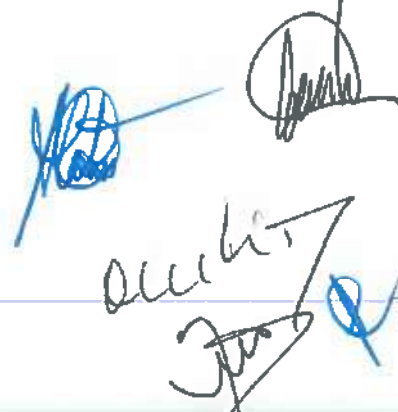
Artigo XLVIII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento, aprovado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão, em 05 de janeiro de 2021, substitui o anterior e entra em vigor 30 dias após a aprovação.

Vila Velha de Rodão, 05 de janeiro de 2021

A Mesa Administrativa



ANEXO A

(As alterações aos horários durante o período pandémico estão afixadas na entrada das ERPI's)

Horários

Visitas

Lar I, Lar II e Casa de Repouso

Manhã – Das 11h00 às 12h00

Tarde – Das 14h00 às 18h00

Nota: As visitas nos quartos carecem de autorização.

Refeições

Pequeno-almoço

09h00

Reforço do pequeno-almoço –
(hidratação)

10h30

Almoço

12h30

Lanche

16h00

Jantar

19h00

Ceia

21h00 (aos idosos que pretendam)

Nota: O Cliente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo(a) Diretor(a) técnico(a).

Animação Sociocultural

Segunda-feira a sexta-feira

De acordo com o plano de atividades

Serviços Administrativos

Segunda-feira a sexta-feira

Das 9h00 às 17h30

Cozinha

Diariamente

Das 8h30 às 20h00

Lavandaria

Diariamente

Das 8h00 às 17h00

ANEXO B

Informações sobre locais de interesse na comunidade

Contactos institucionais

Guarda Nacional Republicana	272549050
Câmara Municipal	272540300
Segurança Social	300515077
Serviço de Finanças	272541038
Centro de Saúde	272540210
C.T.T.	272541011
Bombeiros Voluntários	272541022
Cartório / Conservatória	272545358

Nota: Existem condições de acesso para pessoas com mobilidade reduzida.

Outras informações úteis

Na área de implantação da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas existe ainda um banco (Caixa Geral de Depósitos) cabeleireiras, cafés, minimercado, biblioteca municipal, casa de artes, igreja e estação de caminhos-de-ferro. A localidade possui ligação à rede de expressos.

Anexo C
Determinação da Comparticipação a suportar pelos clientes abrangidos pelo acordo de cooperação

Grau de Dependência (Índice de Barthel)	Percentagem sobre o rendimento <i>per capita</i>
<20 Pontos: Dependência total	90%
20-35 Pontos: Dependência grave	90%
40-55 Pontos: Dependência moderada	85%
>=60Pontos: Dependência leve	80%
100 Pontos: Independente	75%

Diversos

Casa de Velaturas	Irmão = Isentos; Familiares Diretos =50,00; Restantes =60,00€*
Quotas (Ano)	10,00€
Material de Enfermagem	(preço variável de acordo com o preçário afixado no painel informativo da resposta social)
Cueca/ Pensos/ Fraldas	(preço variável de acordo com o preçário afixado no painel informativo da resposta social)
Medicamentos/ Exames	(preço variável de acordo com prescrição médica)
Cabeleireiro	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)
Fisioterapia	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)

Consultas	Acompanhamento sem transporte	10% até 1h30
	(%s aplicadas ao valor pago pelo estado)	25% de 1h31 até 3h00
		50% de 3h01 até 5h00
		75% a partir de 5h01

Internamentos Hospitalares/ Outras ausências	OBS
Ausências, devidamente justificadas, por um período superior a 15 dias consecutivos - deduz 10% na mensalidade.	Nas admissões e nas saídas aplica-se a proporcionalidade

*Por Ocupação

**Por Unidade

ANEXO D

Tabela de Preços a suportar pelos clientes não abrangidos pelo acordo de cooperação

TABELA DE PREÇOS

Aplicação	Mensalidade dos clientes				
	Modalidade	Lar I		Casa de Repouso	
Clientes		Parte Antiga	Parte Nova		
	Quarto coletivo	892,50€	945,00€	892,50€	892,50€
	Quarto Individual		1.102,50€	1.018,50€	1.018,50€

Diversos

Casa de Velaturas	Irmão = Isentos; Familiares Diretos =50,00; Restantes =60,00€*
Quotas (Ano)	10,00€
Cueca/ Pensos/ Fraldas	(preço variável de acordo com o preçário afixado no painel informativo da resposta social)
Material de Enfermagem	(preço variável de acordo com o preçário afixado no painel informativo da resposta social)
Medicamentos/ Exames	(preço variável de acordo com prescrição médica)
Cabeleireiro	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)
Fisioterapia	(preço variável de acordo com o serviço a contratar)

Consultas	Acompanhamento sem transporte	10% até 1h30
	(%s aplicadas ao valor pago pelo estado)	25% de 1h31 até 3h00
		50% de 3h01 até 5h00
		75% a partir de 5h01

Internamentos Hospitalares/ Outras ausências	OBS
Ausências, devidamente justificadas, por um período superior a 15 dias consecutivos - deduz 10% na mensalidade.	Nas admissões e nas saídas aplica-se a proporcionalidade.

