



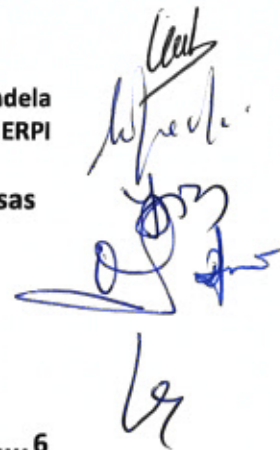
Setembro de 2024

Santa Casa da Misericórdia de Tondela

Regulamento Interno da ERPI

Santa Casa da Misericórdia de Tondela
ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas



Índice

CAPÍTULO I	6
Denominação e Fins da ERPI	6
Artigo 1º	6
(Âmbito de aplicação)	6
Artigo 2º	6
(Legislação Aplicável).....	6
Artigo 3º	6
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)	6
Artigo 4º	7
(Objetivos do Regulamento).....	7
Artigo 5º	7
(Missão e Objetivos da ERPI)	7
Artigo 6º	8
(Serviços e Atividades Desenvolvidas).....	8
Artigo 7º	10
(Capacidade da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas).....	10
CAPÍTULO II	10
Processo de Admissão de Utentes	10
Artigo 8º	10
(Condições de Admissão)	10
Artigo 9º	11
(Critérios de Admissão).....	11
Artigo 10º	11
(Processo de Candidatura).....	11
Artigo 11º	12
(Base de dados de inscrições).....	12
Artigo 12º	13
(Admissão).....	13
Artigo 13º	14

(Acolhimento do Utente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)	14
Artigo 14º	14
(Alojamento dos Utentes)	14
Secção I	14
Relações Contratuais	14
Artigo 15º	14
(Registo dos Utentes)	14
Artigo 16º	15
(Contrato de Prestação de Serviços)	15
Artigo 17º	15
Artigo 18º	16
(Comunicações)	16
Artigo 19º	16
(Processo Individual de Utente)	16
CAPÍTULO III	18
Artigo 20º	18
(Determinação da Comparticipação)	18
Artigo 21º	20
(Cálculo do Rendimento Per Capita)	20
Artigo 22º	20
(Prova dos rendimentos e despesas do utente)	20
Artigo 23º	21
(Prova dos rendimentos e despesas dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos)	21
Subsecção I	21
Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	21
Artigo 24º	21
(Comparticipação do Utente e dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)	21
Artigo 25º	22
(Redução da comparticipação familiar)	22
Artigo 26º	23
(Conceitos)	23
Subsecção II	25

Ceal
M. P. L.
[Handwritten signature]

Comparticipação financeira dos Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação	25
CAPÍTULO IV	25
Condições Gerais de Funcionamento	25
Artigo 27º	25
(Horário de Funcionamento)	25
Artigo 28º	26
(Paridade e Local de Alimentação)	26
Artigo 29º	26
(Proibição de outros alimentos)	26
Artigo 30º	26
(Visita)	26
Artigo 31º	27
(Saídas ou pedidos de licença de dispensa)	27
Artigo 32º	27
(Condições de Alojamento)	27
Artigo 33º	28
(Passeios e deslocações)	28
Artigo 34º	28
(Bens e Contas Correntes)	28
Artigo 35º	29
(Responsabilidade)	29
Artigo 36º	29
(Familiares e/ou Responsáveis pelos Utentes)	29
Artigo 37º	29
(Direito dos Utentes)	29
Artigo 38º	30
(Deveres dos Utentes)	30
Artigo 39º	31
(Direitos da Misericórdia)	31
Artigo 40º	31
(Deveres da Misericórdia)	31
Artigo 41º	32
(Responsável)	32

CAPÍTULO V	33
Da Disciplina e Cessação de Serviços	33
Artigo 42º	33
(Sanções/Procedimentos)	33
Artigo 43º	33
(Cessação da Prestação de Serviços)	33
Artigo 44º	35
(Quadro de Pessoal)	35
Artigo 45.º	35
(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)	35
Artigo 46º	38
(Deveres Gerais dos(as) Funcionários(as))	38
Artigo 47º	40
(Direitos Gerais dos(as) Funcionários(as))	40
CAPITULO VII	40
CULTO	40
Artigo 48º	40
(Culto Católico)	40
Artigo 49º	40
(Religiões)	40
CAPITULO VIII	40
FUNERAL	40
Artigo 50º	40
(Custeamento do Funeral e Sufrágios)	40
Artigo 51º	41
(Atos Fúnebres)	41
CAPITULO IX	41
VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO	41
Artigo 52º	41
(Roupa e Haveres Pessoais)	41
Artigo 53º	42
(Enxovais e Valores)	42
Artigo 54º	42
(Devolução de Bens Pessoais)	42

CAPITULO X	43
DISPOSIÇÕES FINAIS	43
Artigo 55º	43
(Alterações ao Regulamento)	43
Artigo 56º	43
(Integração de Lacunas)	43
Artigo 57.º	43
(Código de boa conduta)	43
Artigo 58º	44
(Livro de Reclamações)	44
Artigo 59º	44
(Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência)	44
Artigo 60º	44
(Entrada em Vigor)	44
Artigo 61º	44
(Aprovação, Edição e Revisões)	44

CAPÍTULO I

Denominação e Fins da ERPI

Artigo 1º

(Âmbito de aplicação)

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos clientes/utentes, da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, da Santa Casa da Misericórdia de Tondela, sita na Av. Visconde de Tondela, nº 197, em Tondela, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por ERPI e Misericórdia.

Artigo 2º

(Legislação Aplicável)

1. A ERPI é norteadada pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação, celebrado com o Instituto de Segurança Social, para a resposta, e a entidade está registada pelo nº 20006311618.
2. A pedido do Utente ou Acompanhante, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação, e específico respeitante à resposta.

Artigo 3º

(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, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do(a) responsável e do(a) encarregado da proteção de dados e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.

4. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da Misericórdia.

Artigo 4º

(Objetivos do Regulamento)


Nos termos da legislação aplicável, o regulamento interno define as regras e os princípios específicos de funcionamento da ERPI e visa :

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços

Artigo 5º

(Missão e Objetivos da ERPI)

- 1- A ERPI é uma resposta social, em alojamento coletivo, de utilização temporária, ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados médicos e de enfermagem.
- 2- A ERPI tem por missão ser uma “casa de família” dos seus utentes, que necessitam de assistência e apoio, contribuindo para o seu bem-estar, promovendo a autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.
- 3- Além das Obras de Misericórdia e da sua cultura institucional e caritativa, constituem princípios gerais da ERPI, os da dignidade humana, da família, da coresponsabilidade, da entreaajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
- 4- A ERPI, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Acolher pessoas idosas, em que a sua situação social, económica, familiar, ou de saúde, já não lhes permita permanecer no domicílio.
 - b) Proporcionar serviços permanentes e adequados ao problema biopsicossocial de cada idoso.
 - c) Fomentar, preservar e fortalecer os laços entre familiares e idosos.
 - d) Proporcionar alojamento, alimentação, cuidados de saúde, assistência religiosa, e ocupação de tempos livres.

- 
- e) Assegurar a prestação de cuidados adequados à satisfação das necessidades de cada idoso, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência.
 - f) Encaminhar as pessoas idosas para as situações adequadas à sua situação.
 - g) Fomentar o processo de envelhecimento ativo.
 - h) Potenciar o convívio social;
 - i) Facultar ao cliente/utente, o acesso à leitura, festas, passeios, convívios, entre outras atividades lúdicas.

5 – A ERPI, tem como princípios norteadores:

- a) Harmonizar os hábitos e costumes que traduzem a história de vida de cada idoso, preservando sempre a sua individualidade e privacidade;
- b) Promover a participação do idoso na vida da ERPI.
- c) A concretização de atividades individuais ou de grupo, de acordo com os interesses manifestados pelos idosos, possibilitando um projeto de vida com qualidade.
- d) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma ação preventiva, e uma resposta adequada em caso de doença.

Artigo 6º

(Serviços e Atividades Desenvolvidas)

1 – Para a concretização dos objetivos referidos, a ERPI assegurará:

- a) Alojamento (temporário ou permanente);
- b) Cuidados de higiene e conforto;
- c) Lavagem e tratamento de roupa;
- d) Alimentação adequada às necessidades de cada cliente/utente, respeitando as prescrições médicas;
- e) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- f) Atividades de animação sociocultural, que visem a promoção de um clima saudável entre os clientes/utentes, promovendo a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;

- g) Cuidados de enfermagem (engloba a administração de fármacos, quando prescritos);
- h) Acesso aos cuidados de saúde.

2 – A ERPI pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços não abrangidos pela mensalidade, e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixada, sempre que existam custos adicionais inerentes à realização de atividades:

- a) Acompanhamento a cuidados de saúde - a Instituição transporta e acompanha os utentes aos Hospitais e Centros de Saúde para consultas e exames auxiliares de diagnóstico. Este serviço, feito em viatura da Instituição, terá um custo de 40,00€ se for a Viseu e um custo de 80,00€ se a deslocação for a Coimbra;
- b) Acompanhamento a cuidados de saúde – na impossibilidade do utente se fazer acompanhar por familiar a uma consulta/exame ao Hospital ou Centro de Saúde, a Instituição disponibiliza uma colaboradora para fazer esse acompanhamento e neste caso, para além do valor referido na a) acrescentar-se-á um custo de 10,00€/hora por cada hora ou fração de hora, além das 17H30;
- c) Os valores referidos nas a) e b) serão atualizados anualmente;
- d) Aquisição de bens e serviços
- e) Turismo sénior A
- f) Atividades lúdico-recreativas
- g) Fisioterapia
- h) Hidroterapia
- i) Cuidados de imagem
- j) Transporte

3 - A ERPI dispõe de um serviço de fornecimento de produtos farmacêuticos (medicamentos e outros produtos), contratado com uma farmácia local, que disponibilizará, sempre que necessário, a medicação ao utente prescrita pelo médico. Os custos com a medicação são da responsabilidade do utente.

4 –Os produtos farmacêuticos podem ser fornecidos ao utente pelo seu familiar/responsável desde que mantenham os mesmos padrões de qualidade do serviço que a Instituição disponibiliza – preparação individualizada de medicação em manga com disponibilização semanal.

Artigo 7º

(Capacidade da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

A capacidade da ERPI é de 41 utentes, de ambos os sexos.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão de Utes

Artigo 8º

(Condições de Admissão)

São condições de admissão:

- a) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação já não lhe permita permanecer no seu domicílio;
- b) Pessoas que, mesmo não tendo a idade prevista neste Regulamento Interno, se encontrem em situação de carência disfunção social, ou por motivos de saúde, que possa ser minorada através dos serviços prestados pela ERPI;
- c) Não se poder bastar a si próprio para satisfação das suas necessidades básicas;
- d) Solicitação do próprio ou de outrem, mas que seja de vontade do idoso;
- e) Concordância do cliente/utente e dos seus familiares, com os princípios, normas da Misericórdia;
- f) Submeter-se a prévio exame médico pelo clínico da Misericórdia
- g) Responder por si ou por representante a uma entrevista de averiguação das suas condições por responsável nomeado pelo Provedor e /ou Mesário do Pelouro.
- h) Em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

Artigo 9º

(Critérios de Admissão)

1 – A admissão de utente será feita de acordo com os seguintes critérios:

- a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social e situações económicas e financeiras precárias, abrangidas pelo acordo de cooperação;
- b) Frequentar as respostas sociais de Serviço de Apoio Domiciliário ou Centro de Dia;
- c) Pessoas socialmente carenciadas;
- d) Ser familiar direto de utente já residente na ERPI da Misericórdia;
- e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia¹;
- f) Localização geográfica;
- g) Grau de dependência;

A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Utente.

2 - Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a situações social e economicamente desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos dos estatutos e regulamento, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 10º


(Processo de Candidatura)

1 – A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação socio económico familiar do utente/candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

2 – O idoso, ou seu representante familiar, deverá dirigir-se à Diretora Técnica da ERPI, a fim de ser elaborado um processo de inscrição e deverá entregar informação ou cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;

¹ Este critério só se aplica se a vaga a preencher não estiver abrangida pelo Protocolo de Cooperação com o ISS, I.P.

- 
- c) Cartão de Contribuinte;
 - d) Cartão de Saúde (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, sobre a situação clínica do utente;
 - f) Duas fotografias (facultativo);
 - g) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - h) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - i) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a declaração de não existência de rendimentos prediais;
 - j) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou declaração de não existência de bens imoveis;
 - k) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a declaração da não existência de rendimento de capitais;
 - l) Os descendentes de 1º grau, da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos deverão fornecer, igualmente, os documentos exigidos nas alíneas a), g), h), i), j) e k).
 - m) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção de dados em falta.
 - n) Declaração em como consentiu à consulta e cópia dos documentos supra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o Plano Individual e em cumprimento do RGPD.

3 - As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade, sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

Artigo 11º

(Base de dados de inscrições)

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

Artigo 12º

(Admissão)

1 – A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pela Diretora Técnica destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas princípios e valores da Misericórdia.

2 – A admissão será efetuada sob proposta da Direção Técnica, sempre que haja vagas, cabendo à Mesa Administrativa a decisão da admissão dos utentes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

3 – A ERPI deverá, no ato de admissão:

- a) Prestar ao utente/cliente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
- b) Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à ERPI;
- c) Elaborar um plano de integração e desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
- d) Informar o utente/cliente e/ou familiar do Regulamento Interno;
- e) No caso do utente/cliente, trazer bens/valores, consigo, deverá ser elaborada uma relação dos respetivos bens, a qual será assinada pela Diretora Técnica, pelo próprio utente ou familiar, a quem será entregue um duplicado.

4 – Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:

- a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI;
- b) A responsabilidade de se providenciar pela reação do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;

5 – A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente no equipamento ou a respetiva exclusão.

Artigo 13º

(Acolhimento do Utente na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas)

A receção do utente/cliente, é feita pela Diretora Técnica ou seu representante, que na visita às instalações, indicar-lhe-á o quarto, sala de repouso, refeitório, gabinetes de enfermagem, gabinete médico e restantes instalações. Ser-lhe-ão também apresentados os colaboradores, que irão estar em contacto direto com o cliente/utente e irão participar na sua intervenção, assim como os demais clientes/utentes.

Artigo 14º

(Alojamento dos Utentes)

- 1 - O alojamento dos utentes será feito em: quartos, duplos, individuais e de casal, devendo, sempre que possível, conseguir juntar pessoas que possam estabelecer um ambiente acolhedor e de bem-estar.
- 2 – Em situações de desentendimento, e estreitamente necessário, os utentes 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 Utente; ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.

Secção I

Relações Contratuais

Artigo 15º

(Registo dos Utentes)

1. A ERPI dispõe de um livro de registo de admissões dos utentes atualizado, onde devem constar: a identificação do utente, datas de entrada, de saída, o motivo da saída e contactos a estabelecer em situações de emergência.
2. O Processo Individual do Utente deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

Artigo 16º


(Contrato de Prestação de Serviços)

- 1 – O acolhimento em ERPI, pressupõe a elaboração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do utente.
- 2 – As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais, e que os utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
- 3 – Para o efeito, os utentes 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.
- 4 - Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável termo rogo.
- 5 – O Regulamento Interno deverá ser entregue, sempre que solicitado pelo Responsável, via e-mail.

Artigo 17º

(Regime do Maior Acompanhado)

1. Quando o Utente não seja capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de cumprir os seus deveres e com o superior interesse de salvaguardar o seu bem-estar, o Utente deve beneficiar de medidas de acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado.
2. A solicitação, junto do Ministério Público, para análise da necessidade de medidas de acompanhamento, pode ser efetuada pelo Utente, e/ou representante legal ou pela Misericórdia.
3. O Acompanhante (familiar ou não do Utente) é a pessoa designada pelo Ministério Público, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria e que se relacionará com a Misericórdia.

- 
4. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á apenas com o Acompanhante, a quem prestará em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos relativos ao Utente.

Artigo 18º

(Comunicações)

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa as notificações e comunicações escritas, deverá fazer-se 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 dos responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 19º

(Processo Individual de Utente)

Será organizado um Processo Individual (PI) do Utente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo, confidencial, deve conter declaração em como o Utente consentiu a consulta e cópia dos documentos infra, apenas e tão só para o fim previsto, isto é, constituir o PI. O PI é numerado e deve englobar:

a) Área Socio económica e familiar:

- Ficha de Inscrição
- Ficha de admissão;
- Fotografia tipo passe;


- Fotocópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão ou Registo da informação constante do bilhete de identidade/cartão de cidadão, contribuinte e beneficiário da segurança social;
- Identificação e contacto do familiar e/ou Acompanhante pelo acolhimento do Utente;
- 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 declaração de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou declaração de não existência de bens imóveis;

- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a declaração 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, hospitalizações, doença, alterações de comportamento;
- Plano de desenvolvimento individual;
- Processo Individual;
- Lista de pertences do Utente;
- Avaliação social do Utente, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida.

b) Área da Saúde:

- Número de utente do centro de saúde;
- Identificação do médico assistente e respetivo contacto;
- 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 necessários ao acompanhamento do utente na ERPI.

c) Área Jurídica:

- 
- Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, devidamente assinado pelas partes onde constem os serviços a prestar pela Santa Casa da Misericórdia de Tondela, a responsabilidade individual e solidárias quanto às despesas a suportar pelo utente, bem como a comparticipação mensal para com a ERPI, sujeitando-se o utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Mesa Administrativa, no início de cada ano civil, com base no valor de referência inscrito no compromisso de cooperação para o Setor Social e Solidário;
 - Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
 - Declaração de Aceitação de admissão em ERPI;
 - Declaração da tomada de conhecimento e entrega do regulamento interno;
 - Cessação do Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, Atividades e Cuidados, com indicação da data e motivo.

CAPÍTULO III

Artigo 20º

(Determinação da Comparticipação)

1 – Na determinação das comparticipações dos utentes deverão ser observados os seguintes princípios:

- **Princípio da universalidade** - os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração dos utentes a todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos, ou em situação de maior vulnerabilidade.
- **Princípio da justiça social** – pressupõe a existência de uma proporcionalidade no cálculo da comparticipação, para que os utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem valores inferiores.
- **Princípio da proporcionalidade** – a comparticipação de cada utente deve ser determinada proporcionalmente, em função do seu rendimento.

A comparticipação do utente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento “*per capita*”, de acordo com o seu grau de dependência (índice de Katz), sendo que, no grau I, será 75%, grau II, 80%, grau III, 85% e grau IV, 90%, no caso de ter sido requerido ou atribuído o Complemento por Dependência de 1º Grau.

- 2 -A percentagem para as Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas poderá ser elevada até 90% do rendimento “*per capita*”, relativamente aos utentes nas seguintes situações:
 - a) Conforme o grau de dependência e de acordo com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, as quais serão atualizadas sempre que a situação o justifique.
 - b) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente, cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, vestuário e locomoção; (Dependentes de 1º Grau)
 - c) Idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo; (Dependentes de 1º e 2º Grau).
- 3 - A ERPI pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, os quais não estão incluídos na comparticipação familiar/mensalidade e que serão pagos pelo Utente mediante preçário, devidamente afixado em local visível;
- 4 - Serão solicitados anualmente ao Utente e aos Descendentes de 1º Grau da Linha Reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais fixas, de modo a determinar a sua comparticipação;
- 5 - Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação familiar mensal, o Utente ou familiar, pode solicitar por escrito à Mesa Administrativa a revisão da comparticipação familiar, mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da comparticipação familiar atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação;
- 6 Para efeitos da comparticipação familiar considera-se como rendimento 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo Utente.

Artigo 21º

(Cálculo do Rendimento Per Capita)

1 - O cálculo do rendimento "per capita" do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC – Rendimento *per capita* mensal

RAF – Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D - Despesas mensais fixas (água, luz, gás, medicação, renda de casa)

n – Número de elementos (do agregado familiar). Para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

2 - A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços presentes neste regulamento, para Utentes abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar.

Artigo 22º

(Prova dos rendimentos e despesas do utente)

1 – A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.

2 – Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuadas as diligências consideradas adequadas, pode a ERPI 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 utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima definida pela Mesa Administrativa.

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

Artigo 23º

(Prova dos rendimentos e despesas dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre 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.


Subsecção I

Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Artigo 24º

(Comparticipação do Utente e dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se Encontre à Prestação de Alimentos)

- 1 – O valor da participação mensal, deverá ser calculado, tendo em conta o montante total anual recebido pelo utente.
- 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 – Aquando da admissão do utente, será devida à Misericórdia uma caução de montante igual ao da participação mensal, a qual será devolvida após requerimento para tal, depois de cessado o contrato de prestação de serviço e caso não existam quaisquer dívidas à Misericórdia.
- 4 – A caução referida no número anterior, terá que ser liquidada em conjunto com a primeira participação, aquando da admissão, sendo dada quitação de recebimento pela assinatura do contrato de prestação de serviços, e emitido o respetivo recibo.
- 5 – Os complementos por dependência fazem parte do rendimento do utente para a cálculo do rendimento “*per capita*”.
- 6 – À participação do utente deverá 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.



7 – 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.

8 – Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através de documentos de acordo.

9 – As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algálias, sacos coletores de urina, de colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo Utente/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 Utente/Cliente, ou pessoa responsável pelo seu internamento na ERPI.

10 – A comparticipação do Utente/Cliente, é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.

11 – Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de juros de mora à taxa legal em vigor no momento.

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

13 – Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o Utente/Cliente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, contudo, se a sua frequência se iniciar na segunda quinzena, deverá pagar metade da mensalidade.

Artigo 25º

(Redução da comparticipação familiar)

1 - Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos, contudo, quando se verificar ausência por parte do utente por um período superior a 30 dias consecutivos - doença devidamente justificada, internamento hospitalar- haverá lugar a uma redução da mensalidade no valor de 50%.

2 - Sempre que se verifique a frequência em ERPI por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar.

Artigo 26º

(Conceitos)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

Rendimento Mensal Ilíquido do Utente/Cliente e/ou descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos – é o duodécimo dos rendimentos anualmente auferidos, incluindo 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 8º do Código do IRS, designadamente:
 - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

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 número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

7 – De Capitais:

7.1 – Consideram-se os rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código de 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 apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para apuramento do montante do rendimento do utente 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) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a linha b), c), e d), têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

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.

Subsecção II

Comparticipação financeira dos Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do utente/cliente e/ou familiar.

CAPÍTULO IV

Condições Gerais de Funcionamento

Artigo 27º

(Horário de Funcionamento)

O horário de funcionamento dos serviços será:

- a) Das 00.00 às 24.00 horas.

O horário das refeições:

- a) As refeições serão servidas no refeitório da ERPI pelo seguinte horário:

Pequeno Almoço: das 09H00 às 9H30

Almoço – das 12H00 às 12H30

Lanche – das 16H00 às 16H30

Jantar – das 18H30 às 19H00

Ceia – das 22H00 às 22H30

O Utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidas, salvo em situações especiais atendíveis pelo Coordenador/Diretor Técnico.

Artigo 28º

(Paridade e Local de Alimentação)

1 - A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.

2 - As refeições são servidas na sala de jantar da ERPI. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.

Artigo 29º

(Proibição de outros alimentos)

Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos utentes:

- a) Adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes/clientes;
- b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

Artigo 30º

(Visita)

1 - É facultada a visita de familiares e amigos aos utentes da ERPI, desde que seja esse o desejo e vontade do utente e sempre com marcação prévia a efetuar para o telefone da instituição (232 814 190 opção 1, chamada para a rede fixa nacional);

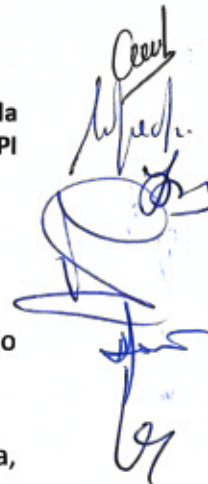
2 - É facultada a visita de familiares e amigos, desde que não sobrepostas aos horários da higiene pessoal e período de descanso dos utentes, preferencialmente nos seguintes horários e nos dias uteis:

- De manhã, entre as **10H00 – 11H30**

- De tarde, entre as **14H30 – 16H00** e entre as **16H30 - 17H30**

Excecionalmente poderão ser agendadas visitas ao fim de semana e fora destes horários.

3 - Sempre que possível e desde que tal contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do Utente, os familiares/responsável ou acompanhante poderão participar no apoio ao Utente bem como nas atividades socio ocupacionais a decorrer, podendo para o efeito prolongar a sua permanência nas instalações da ERPI, mediante autorização previamente concedida pelo Coordenador/Diretor Técnico.



Artigo 31º

(Saídas ou pedidos de licença de dispensa)

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

- a) Os utentes invisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à ERPI e do seu amparo físico e material;
- b) Os utentes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e jantar do mesmo dia, mediante informação do Coordenador/Diretor Técnico;
- c) Os utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Misericórdia ou do Médico 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 Coordenador/Diretora Técnica, poderá o regresso à ERPI ir além da hora de silêncio (22H00).

Artigo 32º

(Condições de Alojamento)

1 – A Misericórdia ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e passajar todas as roupas, salvo se algum Utente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização do Coordenador/Diretora Técnica.

2 – Durante a noite, as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.

3 – Sempre que se considere necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto.

4 – Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.

5 – Será obrigatório que todos os utentes tomem banho, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

Artigo 33º

(Passeios e deslocações)

- 1- O Utente, caso se justifique, deverá possuir autorização escrita do representante legal nas situações abaixo definidas:
 - a. Ausentar-se da ERPI sem acompanhamento dos colaboradores da instituição;
 - b. Participar em passeios ou deslocações organizadas pela instituição;
- 2- Não é da responsabilidade da instituição transportar ou/e acompanhar o Utente a atos eleitorais.

Artigo 34º

(Bens e Contas Correntes)

- 1 – Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o utente trás consigo (caso traga), a qual será assinada pelo Diretora Técnica, pelo próprio ou familiar, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo proprietário.
- 2 – Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na ERPI.
- 3 – A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
- 4 – No caso, do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão, até à nomeação de um tutor.
- 5 – Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, aos proprietários ou aos seus herdeiros legais, em caso de falecimento ou saída da ERPI.
- 6 – Caso seja opção do utente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela Misericórdia, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto da Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas.
- 7 – Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Misericórdia, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao utente por sua solicitação.

8 - A Misericórdia será responsável junto do Utente e do seu Responsável, pelos 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.

9- A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.

10 - Após um ano do falecimento do utente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão a título de doação para a Misericórdia, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

Artigo 35º

(Responsabilidade)

1 – A ERPI não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.

2 – Igualmente, a ERPI não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos utentes.

Artigo 36º

(Familiares e/ou Responsáveis pelos Utentes)


Os familiares e/ou responsáveis obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psico afetivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

Artigo 37º

(Direito dos Utentes)

1 – Os utentes da ERPI têm o direito de:

- a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
- b) Serem tratados com respeito e dignidade pelos demais utentes, funcionários e direção da Misericórdia;

- 
- c) Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
 - d) Verem garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
 - e) Serem tratados com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
 - f) Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
 - g) Participarem na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
 - h) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
 - i) Receberem visitas de acordo com o presente regulamento interno;
 - j) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
 - k) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informado sobre as mesmas;
 - l) Usufruir dos serviços constantes do n.º 1 do Artigo 6.º;
 - m) Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.

Artigo 38º

(Deveres dos Utentes)

Os utentes da ERPI devem:

- a) Cumprir com as normas deste Regulamento;
- b) Pagar as mensalidades durante o mês corrente, pelos serviços prestados;
- c) Evitar conflitos e respeitar os demais utentes e funcionários;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Obedecer à escala estabelecida para tomar banho, na medida em que este é obrigatório para o interesse da saúde do Utente e para que se apresentem sempre limpos e arranjados;
- f) Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos.
- g) Zelar pela conservação dos espaços que utilizam na ERPI, bem como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- h) Dar conhecimento e reclamar junto do Coordenador/Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a utentes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências;

- i) Apresentar perante o Provedor, e/ou Mesário do Pelouro ou Coordenador/Diretor Técnico, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

Artigo 39º

(Direitos da Misericórdia)

São direitos da Instituição:


- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento;
- b) Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia, ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente;
- c) Rescisão de Contrato com o utente nos termos do Artº 43º do presente Regulamento.
- d) Ser tratada com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a comparticipação familiar/mensalidade acordada;
- f) Ver respeitado o seu património.

Artigo 40º

(Deveres da Misericórdia)

A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste Regulamento, obriga-se a:

- a) Garantir o bom funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem estar e qualidade de vida dos seus utentes/clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI;
- d) Fornecer um exemplar do Regulamento ao Utente/Cliente, ou seu Responsável, sempre que solicitado.
- e) Organizar um processo individual por Utente;
- f) Manter atualizados os processos dos Utenentes;
- g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI;
- h) Afixar em local visível, o nome do Coordenador/Diretor Técnico, o Mapa de Ementas, Turnos dos colaboradores e Horários de Visitas;

- 
- i) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social;
 - j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes, cumprindo as regras de RGPD;
 - k) Dispor de Livro de Reclamações e de Livro de Reclamações Eletrónico.

Artigo 41º

(Responsável)

1 - O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo Utente/Cliente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.

2 – A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.

3 – O Responsável tem os seguintes direitos:

- a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente/cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
- b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;
- c) A efetuar reclamações e sugestões;
- d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente/cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.

4 – O Responsável tem os seguintes deveres:

- a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da participação e penalizações que venham a ter lugar;

- b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessão conjuntamente com o utente;
- c) A prestar todas as informações sobre o utente, referentes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, bem como colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios, quando por qualquer razão o utente seja impedido de o fazer.

CAPÍTULO V

Da Disciplina e Cessação de Serviços

Artigo 42º

(Sanções/Procedimentos)

1 - Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.

2 – As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa e aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

- a) Advertência
- b) Cessação do Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados


3 – Os Utes que manifestem sintomas de doença mental que perturbe o bom funcionamento da ERPI e que coloquem em risco o bem-estar bio-psico-social dos restantes Utes, mediante acompanhamento da equipa técnica da ERPI, poderão ser transferidos para uma resposta social mais adequada;

4 – Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhados para procedimento judicial.

Artigo 43º

(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, atingindo o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado).
 - c) Denúncia por uma das partes;
 - d) Incumprimento;
 - e) Inadaptação do Utente.

2 – Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 dias de antecedência,

3 – A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação 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 utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

6 – Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
- b) Existem dívidas à Misericórdia, designadamente, um 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 utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

8 – A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do utente das instalações da ERPI, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a saída se processará para a residência do mesmo, do familiar ou do responsável, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.



CAPÍTULO VI

Pessoal

Disposições Gerais

Artigo 44.º

(Quadro de Pessoal)

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

Artigo 45.º

(Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal)


Profissionais:	Funções:
Diretor(a) Técnico(a)	A direção técnica será assumida por um técnico com formação superior. Preferencialmente adequada em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais competindo-lhe: assumir a Direção Técnica da ERPI; colaborar na determinação da política da Misericórdia; coordenar a gestão dos recursos; promover reuniões de trabalho com o pessoal; fomentar, sempre que possível o aperfeiçoamento técnico e profissional do pessoal, identificando necessidades de formação; elaborar horários e planos de férias de todo o pessoal, de acordo com a legislação em vigor; promover reuniões com os utentes para preparação de atividades e participação na vida da instituição; incentivar a relação família do idoso/instituição; promover a inserção da instituição na comunidade e sensibilizar esta para os problemas gerontológicos; colaborar com os serviços locais e grupos organizados da comunidade; promover um clima saudável na instituição; participar no processo, a propor à Mesa, de admissão do idoso; promover a organização e atualização dos processos individuais dos utentes; participar

Santa Casa da Misericórdia de Tondela
Regulamento Interno ERPI

	<p>no processo de seleção de pessoal não técnico da instituição; estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço social das instituições e conceber instrumentos de apoio técnico; estudar, organizar e dirigir as atividades da instituição; executar os procedimentos administrativos inerentes à instituição; elaborar um plano de ação anual e submeter à aprovação da Mesa Administrativa; elaborar o relatório anual de atividades da instituição; informar, por meio de relatórios e informações técnicas, a Mesa Administrativa sobre o funcionamento da instituição; orientar, dirigir e fiscalizar as atividades da instituição segundo os planos estabelecidos, normas e regulamentos prescritos pela Mesa Administrativa da Misericórdia e/ou pela Segurança Social; planejar e estabelecer a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais e instalações; proceder à análise de problemas sociais diretamente relacionados com os serviços da ERPI; e os demais inerentes da legislação em vigor.</p>
<p style="text-align: center;">Assistente Social</p>	<p>Estuda e define normas gerais, regras de atuação do serviço social da instituição; procede à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços da instituição; assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades; estuda com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor); ajuda os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável.</p>
<p style="text-align: center;">Pessoal Administrativo</p>	<p>Atender os candidatos às vagas existentes, informá-los das condições de admissão e efetuar registos do pessoal; estabelecer o extrato das operações efetuadas e de outros documentos para informação superior; executar várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância do local onde trabalha; ordenar e arquivar recibos, cartas ou outros documentos e elaborar dados estatísticos; por em caixa pagamentos de contas e entregas recebidas, registar as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas; preparar e organizar processos; prestar informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral; receber e orientar o público, transmitindo indicações dos respetivos serviços; receber pedidos de informação e transmiti-los à pessoa ou serviço competente; redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhe o seguimento apropriado e de todas as outras que a Mesa Administrativa entender necessárias de acordo com a lei.</p>
<p style="text-align: center;">Enfermeira (o)</p>	<p>Promover e realizar ações de sensibilização relacionadas com a prevenção em saúde; contribuir para uma adequada utilização dos serviços de saúde; articular com o Centro de Saúde da área, ou médico da ERPI, quando</p>

*Ceap
Tondela*
AS
[Signature]

	necessário; participar na equipa interdisciplinar, sempre que se justifique; manter atualizados os registos da informação de saúde dos idosos.
Animador Sociocultural	Organiza atividades de animação com os utentes e a nível comunitário; enquadra/acompanha grupos culturais organizados e em organização; elabora e operacionaliza projetos na área educativa e de ação sociocultural; apoia/acompanha os idosos.
Encarregado(a) de Serviços Gerais	Coordena e orienta a atividade dos trabalhadores da área dos serviços gerais sob sua responsabilidade.
Ajudante de Ação Direta (Ajudante de Lar e Centro Dia, Ajudante Familiar domiciliário)	Colaborar nas tarefas de alimentação do utente; participar em atividades de animação e motricidade; distribuir a medicação; prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes; proceder à arrumação e distribuição das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; proceder ao acompanhamento diurno dos utentes, dentro e fora dos serviços e estabelecimentos; realizar serviços de higiene e de limpeza das instalações e equipamentos; registar em livro, as ocorrências do serviço; zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho e todas as outras que a Mesa Administrativa da Misericórdia entender necessárias; proceder à triagem, transporte e acondicionamento dos lixos provenientes das áreas onde exercem a sua atividade.
Motorista	Conduzir as carrinhas; transportar os utentes; zelar pela manutenção destas; limpar as carrinhas, quando necessário; levar as carrinhas a lavar, à oficina ou à inspeção; ir aos bancos, correios e fazer outros serviços de estafeta; seguir as regras do código da estrada, da higiene e segurança e saúde no trabalho; proceder ao registo de alterações nas carrinhas (lavagens, inspeções, idas à oficina, acidentes); e todas as outras que a Mesa Administrativa da Misericórdia entender necessárias.
Cozinheiro(a)	Orienta e coordena todos os trabalhadores da cozinha da instituição; prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a realização das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, guarnece-os e confeciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.
Ajudante de Cozinha	Trabalha sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e



	limpeza da cozinha; colabora no serviço de refeitório; procede à triagem, transporte e acondicionamento dos lixos provenientes da cozinha.
Chefe de compras/ecónomo	Procede à aquisição de géneros, mercadorias e outros artigos, sendo responsável pelo regular abastecimento da instituição; armazena, conserva, controla e fornece às secções as mercadorias e artigos necessários ao seu funcionamento; procede à receção dos artigos e verifica a sua concordância com as respetivas requisições; organiza e mantém atualizados os ficheiros de mercadorias à sua guarda, pelas quais é responsável; executa ou colabora na execução de inventários periódicos.
Costureira	Executa vários trabalhos de corte e costura manuais e ou à máquina necessários à confeção, consertos e aproveitamento de peças de vestuário, roupas de serviço e trabalhos afins. Pode dedicar-se apenas a trabalho de confeção.
Operadora de Lavandaria	Proceder à lavagem manual ou mecânica das roupas dos serviços e dos utentes tendo em conta o tipo e origem das mesmas; engomar e passar a ferro a roupa, arrumar e assegurar outros trabalhos da secção garantindo a sua correta higienização e tendo o cuidado de otimizar as capacidades de todos os equipamentos.
Trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais	Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve e auxilia o idoso nas refeições; executa tarefas de lavandaria rouparia e costura; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; é o trabalhador que na área de atividade em que se encontra inserido, executa as tarefas não diferenciadas que lhe forem atribuídas, nomeadamente as associadas à higienização, conforto e mobilização dos idosos; procede à triagem, transporte e acondicionamento dos lixos provenientes das áreas onde exercem a sua atividade.

Artigo 46º

(Deveres Gerais dos(as) Funcionários(as))

1 – Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.

2 – Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.

3 – Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que ofendam ou atendendo contra o seu pudor;

4 – Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.

5 - Ter o maior cuidado e atenção, aquando da leitura de dados biométricos para entrar e sair do seu posto e local de trabalho, no sentido de registar o seu horário de trabalho (picagem e ponto), procurando sempre cumprir rigorosamente o horário estipulado, uma vez que a Santa Casa da Misericórdia de Tondela não efetuará qualquer contabilização destes erros de marcação, nem tão pouco os considera trabalho extraordinário. Nos termos da lei, o trabalho extraordinário terá que ser requerido pela entidade patronal por escrito e deverá ser devidamente fundamentado.

6 – Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.

7 – Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.

8 – Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, que estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.

9 – Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.

10 – Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.

11 – Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.

12 – Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.

13 – Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.

14 – Comunicar as faltas e deficiências ao Coordenador/Diretor Técnico de que tenham conhecimento.

15 – Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem deles aceitar objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 47º

(Direitos Gerais dos(as) Funcionários(as))

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados como dignidade e respeito.

CAPITULO VII

CULTO

Artigo 48º

(Culto Católico)

Os utentes da ERPI têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Sacerdote (s), for celebrado nas suas instalações segundo o culto católico.

Artigo 49º

(Religiões)

Os utentes poderão professar qualquer religião, mas não é permitida na ERPI atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

CAPITULO VIII

FUNERAL

Artigo 50º

(Custeamento do Funeral e Sufrágios)

As despesas com o funeral e sufrágios de um Uteute são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de Uteute sem possibilidades económicas e sem que outrem

tome tempestivamente tal compromisso junto da Misericórdia, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/subsídio da Segurança Social.

Artigo 51º

(Atos Fúnebres)

1 – Se não houver sido feita prévia comunicação escrita com as últimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente – desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a Misericórdia, os funerais dos utentes realizam-se segundo as normas da Misericórdia e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da ERPI.

2 – Se qualquer família ou pessoa amiga pretender que o Utente falecido seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por contra dos mesmos, declinando a Misericórdia todas e qualquer responsabilidade nesse aspeto.

3 – Nos casos de Utente que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse Utente, fica o Provedor com competência para aceitar ou não esta incumbência.

CAPITULO IX


VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO

Artigo 52º

(Roupa e Haveres Pessoais)

1 – Tendo possibilidades materiais, o novo Utente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estreitamente pessoais.

2 – De todos os bens – objetos de que o Utente seja portador, será processada no ato de admissão relação discriminativa, assinada pelo próprio e pelo Coordenador/Diretor Técnico, apensando-se uma cópia no processo de admissão existente nos Serviços da Misericórdia.



3 – Sempre que houver alguma alteração à relação acima descrita, o Utente obriga-se a transmiti-la ao Coordenador Diretor/Técnico, identificando tal valor ou objeto, para efeito de abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior.

Artigo 53º

(Enxovais e Valores)

1 – Os utentes que disponham de objetos de valor ou dinheiro poderão colocá-los à guarda da Misericórdia através do recurso à figura do Contrato de Depósito, entregando-os aos Serviços da Misericórdia, em que esta é depositária e depositante o dono dos objetos, os quais serão retomados, mediante elaboração do respetivo termo de entrega no processo.

2 – Os valores em dinheiro de que os utentes são portadores para as suas despesas pessoais são da única e exclusiva responsabilidade do utente não se responsabilizando a Misericórdia pela sua perda ou extravio.

Artigo 54º

(Devolução de Bens Pessoais)

1 – No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de utente da ERPI, serão restituídos ao Utente, mediante termo de entrega, todos os bens móveis e objetos que sejam sua pertença.

2 – No caso de falecimento, os Serviços Administrativos conjuntamente com o Coordenador/Diretor Técnico procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o decesso, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos, na pessoa do cabeça de casal ou de representante legal, dos bens móveis e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.

3 – Com a verificação do decesso, o Coordenador/Diretor Técnico, independentemente do disposto no número anterior, procederá à recolha e guarda dos bens e valores do falecido, caso o mesmo ocorra na Instituição.

4 – No que se refere ao espólio dos utentes, a Misericórdia rege-se pelas regras consagradas no Decreto-Lei nº 519-G2/79, de 29 de dezembro.

5 – Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo que por escrito particular, mas apenso ao respetivo processo individual, serão estes entregues de acordo com a vontade real e final do autor da sucessão, não sendo admitidos legados a favor de funcionários da Misericórdia.

CAPITULO X

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 55º

(Alterações ao Regulamento)

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

Será remetida cópia do Regulamento Interno, devidamente aprovado, assinado e rubricado ao ISS.I.P. no mínimo 30 dias antes da entrada em vigor.

Artigo 56º

(Integração de Lacunas)

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Santa Casa da Misericórdia de Tondela, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 57.º

(Código de boa conduta)

1. A Misericórdia tem uma política de “tolerância zero” 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 local de trabalho, tendo aprovado, e em vigor, um “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho”.

2. Constitui violação do presente Regulamento o incumprimento do “Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho” na Misericórdia.

Artigo 58º

(Livro de Reclamações)

- 1 - Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, e que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos ou junto do Gabinete de Serviço Social, sempre que desejado.
- 2 - O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico <https://www.livroreclamacoes.pt>
- 3 - Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Diretora Técnica da ERPI ou outro responsável.

Artigo 59º

(Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência)

1. Nos termos da legislação em vigor, a ERPI dispõe de um Plano de Sinalização e Atuação em caso de Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica sempre que desejado.
2. Por forma a prevenir e minimizar os impactos decorrentes de eventuais situações acima identificadas, o Plano referido no número anterior será posto em prática sempre que a situação o exija.

Artigo 60º

(Entrada em Vigor)

O presente Regulamento entrará em vigor 30 dias após ser aprovado pela Mesa Administrativa.

Artigo 61º

(Aprovação, Edição e Revisões)

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

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Tondela, a 23 de outubro de 2024.

A Mesa Administrativa

Carlos Gueche
Sara Maria Lopes
Hilário
Miguel
Ricardo Maria Lopes

