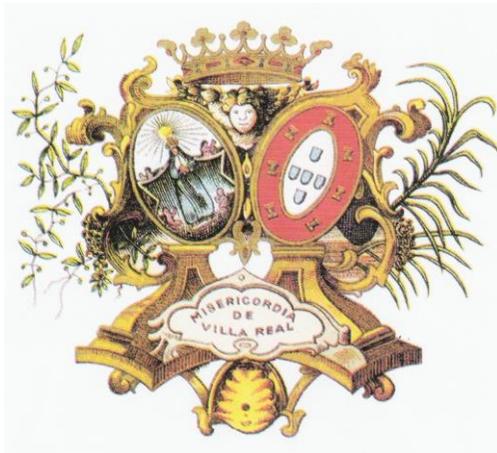


SANTA CASA DA MISERICÓRDIA  
DE  
VILA REAL



LAR IMACULADA CONCEIÇÃO

REGULAMENTO INTERNO

## INDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS.....	6
Artigo 1º.....	6
Âmbito de Aplicação.....	6
Artigo 2º.....	6
Legislação Aplicável.....	6
Artigo nº3.....	7
Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD).....	7
Artigo nº4.....	8
Princípios de atuação.....	8
Artigo nº5.....	9
Objetivos da Resposta Social.....	9
Artigo nº6.....	10
Destinatários.....	10
Artigo nº7.....	10
Cuidados e Serviços.....	10
Artigo nº8.....	12
Capacidade.....	12
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES.....	12
Artigo nº9.....	12
Condições de Admissão.....	12
Artigo nº10.....	13
CrITÉrios de Priorização na Admissão.....	13
Artigo nº11.....	14
Candidatura e Inscrição.....	14
Artigo nº12.....	16
Base de Dados de Candidaturas.....	16
Artigo nº13.....	16
Admissão.....	16
Artigo nº14.....	17
Acolhimento de novos utentes.....	17
Artigo nº15.....	18
Processo Individual do utente.....	18
CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS.....	19

Artigo nº16.....	19
Contrato de Prestação de Serviços.....	19
Artigo nº17.....	20
Comunicação e Articulação com a Família.....	20
<b>CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES</b> .....	<b>21</b>
Artigo 18.....	21
Princípios Subjacentes à Comparticipação.....	21
Artigo nº19.....	21
Cálculo do Rendimento Per Capita.....	21
Artigo nº20.....	25
Tabela de Comparticipações.....	25
Artigo nº21.....	26
Montante e Revisão da Comparticipação Familiar.....	26
Artigo nº22.....	26
Pagamento de Mensalidades.....	27
<b>CAPÍTULO V - REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	<b>27</b>
Artigo nº23.....	27
Horários de Funcionamento.....	27
Artigo nº24.....	27
Faltas ou Situações de Emergência.....	27
Artigo nº 25.....	28
Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos.....	28
Artigo nº26.....	28
Visitas.....	28
Artigo nº 27.....	29
Saídas.....	29
<b>CAPÍTULO VI - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</b> .....	<b>30</b>
Artigo nº28.....	30
Alojamento.....	30
Artigo nº29.....	30
Nutrição e Alimentação.....	30
Artigo nº30.....	31
Horário das refeições.....	31
Artigo nº31.....	31
Cuidados de Higiene Pessoal.....	31
Artigo nº32.....	32
Tratamento de Roupa.....	32
Artigo nº33.....	32
Higiene dos Espaços.....	32
Artigo nº34.....	32
Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais.....	32
Artigo nº35.....	33

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária.....	33
Artigo n° 36.....	33
Cuidados de Enfermagem.....	33
Artigo n°37.....	34
Cuidados Médicos.....	34
Artigo n°38.....	34
Administração da Medicação Prescrita.....	34
Artigo n°39.....	34
Apoio Psicossocial.....	34
Artigo n°40.....	35
Convivência Social.....	35
Artigo n°41.....	35
Participação dos Familiares ou Responsável no Apoio ao utente.....	35
Artigo n°42.....	36
Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames.....	36
Artigo n°43.....	36
Cedência de Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia.....	37
Artigo n°44.....	37
Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar.....	37
Artigo n°45.....	37
Cabeleireiro.....	37
Artigo n°46.....	38
Participação e Deslocação a Atividades Culturais e Recreativas no Exterior.....	38
Artigo n°47.....	38
Apoio Espiritual.....	38
Artigo n°48.....	38
Gestão dos Bens do utente.....	38
Artigo n°49.....	40
Funeral.....	40
<b>CAPÍTULO VII - RECURSOS.....</b>	<b>40</b>
Artigo n°50.....	40
Direção Técnica.....	40
Artigo n°51.....	41
Pessoal.....	41
Artigo n°52.....	41
Direção Técnica.....	41
Artigo n°53.....	42
Encarregadas de Serviços Gerais.....	42
Artigo n°54.....	43
Ajudantes de Lar e Centro de Dia/Ajudante de ação direta.....	43
Artigo n°55.....	44
Trabalhadoras auxiliares.....	44

Artigo nº56.....	45
Cozinheiras .....	45
Artigo nº57.....	45
Ajudante de Cozinha .....	45
Artigo nº58.....	46
Enfermeiros.....	46
Artigo nº59.....	47
Animadora Socio Cultural .....	47
Artigo nº60.....	47
Outros profissionais.....	47
Artigo nº61.....	47
Estagiário .....	47
<b>CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES.....</b>	<b>47</b>
Artigo nº62.....	47
Direitos e Deveres dos utentes .....	47
Artigo nº63.....	49
Direitos e Deveres dos familiares e pessoa de referência.....	49
Artigo nº64.....	49
Direitos e Deveres da Misericórdia .....	49
Artigo nº65.....	51
Direitos e Deveres dos colaboradores.....	51
<b>CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....</b>	<b>53</b>
Artigo nº66.....	53
Cessação da Prestação de Serviç�os .....	53
<b>CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>54</b>
Artigo nº67.....	54
Reclamações, Sugestões e Elogios .....	54
Artigo nº68.....	54
Livro de Registo de Ocorrências .....	54
Artigo nº69.....	55
Sistema de Videovigilância.....	55
Artigo nº70.....	55
Alterações ao Presente Regulamento.....	55
Artigo nº71.....	55
Integração de Lacunas e Omissões .....	55
Artigo nº72.....	56
Aprovação, Edição e Revisões .....	56

## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Artigo 1º**

#### **Âmbito de Aplicação**

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Real, adiante designada por Misericórdia, com acordo de cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) Lar Imaculada Conceição (LIC) celebrado com o Centro Distrital de Vila Real, a 1/10/1987 sita na Rua Padre António Augusto Vilela, nº 8 Lordelo, Vila Real, rege-se pelo descrito no presente regulamento.

### **Artigo 2º**

#### **Legislação Aplicável**

A instituição rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março - Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e república o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime

jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

- e) Portaria nº349/2023 de 13 de novembro;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho aprovado para as Misericórdias;
- i) Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real.

### **Artigo nº3**

#### **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.
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/a da proteção de dados (DPO) 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 utente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito

de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.

5. O utente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.

#### **Artigo nº4** **Princípios de atuação**

A instituição rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do utente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do utente;
- e) Participação e corresponsabilização do utente ou do representante legal e dos familiares ou de pessoas de referência conforme vontade do utente, na elaboração do plano individual de cuidados;
- f) Promoção da qualidade de vida;
- g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos utentes;
- h) Garantia do direito de autodeterminação dos utentes, salvaguardando o respeito da organização interna da instituição e o direito de escolha dos restantes utentes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.

## **Artigo nº5**

### **Objetivos da Resposta Social**

1. A instituição é uma resposta social desenvolvida em alojamento coletivo, temporária ou permanente, que proporciona um conjunto diversificado e personalizado de cuidados e serviços.
2. Constituem objetivos da instituição:
  - a) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado;
  - c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação, segurança, aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, défice ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - h) Promover o envolvimento da família;
  - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e

oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- m) Promover a interação com ambientes estimulantes, potenciando as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

### **Artigo nº6**

#### **Destinatários**

1 - A estrutura residencial destina-se à habitação de pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência.

2 - A estrutura residencial pode, também, destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.

3 - A estrutura residencial destina-se, ainda, a proporcionar alojamento em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

### **Artigo nº7**

#### **Cuidados e Serviços**

1. A instituição assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento (temporário ou permanente) em quarto com casa de banho;
  - b) Nutrição e alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - c) Cuidados de higiene pessoal e conforto;
  - d) Lavagem e tratamento usual da roupa;
  - e) Higiene dos espaços;
  - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
  - h) Cuidados gerais de enfermagem;
  - i) Cuidados médicos;
  - j) Administração da medicação prescrita;
  - k) Apoio psicossocial.
2. A instituição deve permitir:
- a) Convivência social entre os utentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
  - b) A participação dos familiares ou representante legal no apoio ao utente.
3. A instituição pode assegurar ainda outros serviços que não estão abrangidos pela comparticipação familiar, pelo que serão faturados mediante a tabela de preços em vigor, devidamente afixada, nomeadamente:

- a) Efetuar chamadas telefónicas;
- b) Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico;
- c) Podologia;
- d) Cedência de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia;
- e) Materiais de enfermagem;
- f) Fraldas;
- g) Suplementos;
- h) Acompanhamento em situações de emergência hospitalar;
- i) Serviço de transporte;
- j) Participação e deslocação a atividades culturais e recreativas no exterior;
- k) Apoio espiritual.
- l) Outros serviços especiais não previstos no presente regulamento ou no contrato de prestação de serviços;

### **Artigo nº8**

#### **Capacidade**

A instituição tem capacidade para 66 utentes.

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

### **Artigo nº9**

#### **Condições de Admissão**

A admissão dos utentes é da responsabilidade da Mesa Administrativa, com base em informação e parecer da direção técnica, constante em documento próprio que fará parte integrante do processo individual de cada utente.

1. São condições de admissão nesta ERPI:
  - a) Ser vontade própria do candidato ser admitido;
  - b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando exceções que serão devidamente avaliadas;
  - c) Concordância do candidato e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
  - d) Declaração médica, atualizada, comprovativa do estado clínico.
2. A admissão de candidatos portadores de deficiência, de perturbações na área da saúde mental ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os restantes utentes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Misericórdia e de articulação com as entidades parceiras.

## **Artigo nº10**

### **Critérios de Priorização na Admissão**

1. São critérios de priorização na admissão:
  - a) Vulnerabilidade económico-social;
  - b) Situação de emergência social encaminhada por outras entidades;
  - c) Irmão da Misericórdia (com quotização em dia);
  - d) Frequentar outra resposta social da Misericórdia;

- e) Residir na área de influência da resposta social.
2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.
  3. A Misericórdia reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
    - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;
    - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada;
    - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da Misericórdia.
  4. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a instituição procurará dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

### **Artigo nº11**

#### **Candidatura e Inscrição**

1. O candidato a utente, por si próprio ou por quem legalmente supra a sua vontade, solicitará a sua admissão no Lar mediante preenchimento de ficha de inscrição, onde conste a sua identificação, situação familiar, números de contactos telefónicos de familiares e responsáveis, bem como qualquer outra informação relevante.
2. A ficha de inscrição será registada informaticamente pelos serviços administrativos.

3. Para além dos dados pessoais, será recolhida informação que permita aferir se o candidato cumpre os critérios de admissão e de priorização conforme descritos neste regulamento.

4. O candidato deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte documentação:

a) Os dados necessários que constam dos seguintes documentos pessoais do candidato e do representante legal, quando necessário: BI ou Cartão de Cidadão, Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Cartão de Contribuinte, Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que pertença;

b) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato e indicação de dieta específica, caso seja esse o caso;

c) Em caso de doença crónica, declaração médica que ateste essa mesma doença e despesa com medicação para este efeito;

d) Comprovativos dos rendimentos do candidato (declaração anual de pensões ou, na ausência deste documento, uma declaração comprovativa da Segurança Social);

e) Cópia de declaração de IRS e respetivo comprovativo de liquidação ou, em alternativa, certidão de dispensa de apresentação de declaração de rendimentos;

f) Recibo da prestação da casa em caso de empréstimo habitacional;

g) Declaração de outros rendimentos qualquer que seja a sua origem;

h) Comprovativo da certidão predial.

5. Em caso de dúvida, a Misericórdia reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.

6. Os documentos probatórios referidos no ponto 4 deverão ser entregues diretamente ao diretor técnico em situação de atendimento.
7. As falsas declarações ou a consciente omissão de qualquer informação ou rendimentos anula a admissão.

## **Artigo nº12**

### **Base de Dados de Candidaturas**

1. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Base de Dados e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Serão eliminados da base de dados os candidatos que desistam da candidatura.
2. A base de dados será atualizada sempre que haja nova candidatura ou libertação de vaga.
3. A base de dados será também atualizada anualmente.

## **Artigo nº13**

### **Admissão**

1. Na existência de vaga para admissão, o candidato é contactado a fim de se proceder à marcação de um atendimento. Este terá por fim a atualização de eventuais dados do candidato, assim como a validação da sua situação biopsicossocial.
2. O processo de candidatura é analisado pelo diretor técnico da instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão.
3. O parecer negativo após este atendimento poderá originar o arquivamento da candidatura, sendo disso informado o candidato.

4. É competente para decidir o processo de admissão a mesa administrativa da Misericórdia.
5. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou seu representante legal.
6. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
7. A falta de veracidade ou omissão nas informações prestadas poderá originar a não admissão do candidato no equipamento ou a respetiva exclusão.
8. No ato de admissão:
  - a) Assinado o contrato de prestação de serviços;
  - b) Elaborada a lista de pertences do utente;
  - c) Entregue ao utente, cópia do Regulamento Interno;
  - d) Assinada declaração, pelo utente e/ou responsável, de autorização do uso da sua imagem na Misericórdia;
  - e) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do utente.

#### **Artigo nº14**

##### **Acolhimento de novos utentes**

1. O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;

d) Definição e conhecimento dos espaços e material necessário para a prestação dos cuidados.

2. Aquando da admissão é definido o programa de acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a um mês.

3. O período de adaptação do utente não excede os três meses. Findo o período de adaptação e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Misericórdia, quer ao utente, de rescindir o contrato.

4. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o utente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

## **Artigo nº15**

### **Processo Individual do utente**

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:

a) Identificação do utente;

b) Data de admissão;

c) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;

- d) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
  - e) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;
  - f) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
  - g) Plano individual de cuidados (PIC), nos termos previstos no artigo 9.º-A;
  - h) Identificação e contacto do médico assistente;
  - i) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
  - j) Registos de períodos de ausência bem como de ocorrências anómalas;
  - k) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com indicação da data e motivo;
2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
3. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do utente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais.

## **CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS**

### **Artigo nº16**

#### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e/ou responsável e a Misericórdia é celebrado, por escrito, um contrato de alojamento e prestação de serviços, do qual constam os direitos e deveres expressos das

partes, que vigora pelo período de um ano renovável automaticamente, cujo modelo se encontra afixado na instituição.

2. Os artigos do presente regulamento são considerados cláusulas contratuais a que os utentes e seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.

3. Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por qualquer razão física ou psíquica, será o mesmo assinado pelo familiar ou pelo seu responsável.

4. Para além da Misericórdia, enquanto primeiro outorgante, o contrato será assinado por tantos elementos familiares quantos os diretamente envolvidos no processo.

5. Do contrato é entregue um exemplar a cada outorgante, sendo que o do primeiro é arquivado no respetivo processo individual.

6. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de adenda.

### **Artigo nº17**

#### **Comunicação e Articulação com a Família**

1. No âmbito da relação contratual, a documentação proveniente do acolhimento é, preferencialmente, entregue em mão ao familiar responsável.

2. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou responsáveis a comunicação de qualquer alteração aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

3. Os representantes legais ou familiares responsáveis podem solicitar atendimento, à direção técnica, sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

## **CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES**

### **Artigo 18**

#### **Princípios Subjacentes à Comparticipação**

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

- a) Princípio da universalidade – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
- b) Princípio da justiça social – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
- c) Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

### **Artigo nº19**

#### **Cálculo do Rendimento Per Capita**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional do rendimento per capita do utente, de acordo com o regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.

2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento per capita

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Para a resposta ERPI o agregado familiar a considerar é apenas a pessoa destinatária da resposta.

4. Para efeitos de determinação do montante de RAF, consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois indexantes de apoio sociais (IAS) por mês, optando pelo maior;

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a prestação social de inclusão (PSI), que será considerada em 50%);

- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
- g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do/a requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- i) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de nota de liquidação de IRS;

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

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor do pagamento do IRS, presente na nota de liquidação do agregado familiar;

c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);

d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com

indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Misericórdia convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

## **Artigo nº20**

### **Tabela de Comparticipações**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência do primeiro grau, mas já tenha sido requerido a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima.

2. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 do presente artigo, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada.

3. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

## **Artigo nº21**

### **Montante e Revisão da Comparticipação Familiar**

1. O somatório de todas as comparticipações (utente, segurança social e familiar), num período de referência anual, para os utentes abrangidos pelo acordo de cooperação, não pode exceder o produto do valor de referência (estabelecido no compromisso de cooperação para o sector social e solidário), pelo número de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%. O valor de referência é, anualmente, dado pelo Instituto da Segurança Social.
2. Os irmãos da Misericórdia beneficiam de um desconto de 20%.
3. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder, consecutivamente, 15 dias e/ou duração igual ou superior a um mês. A referida redução será aplicada no mês seguinte aquele em que se encontrem preenchidos os respetivos pressupostos. Haverá lugar a uma redução de 30% quando a ausência for superior a 30 dias consecutivos.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e grau de dependência do utente.
5. O utente e/ou responsável tem o dever de informar a Misericórdia de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

## **Artigo nº22**

## **Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, através de uma das seguintes modalidades:

- a) Em numerário ou multibanco nos serviços administrativos da Misericórdia;
- b) Por débito direto;
- c) Transferência bancária;

3. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias, poderá ser motivo para exclusão da resposta social. Neste sentido será realizada uma análise individual do caso.

4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

5. Iniciando-se a frequência da instituição na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. Iniciando-se na segunda quinzena, pagará metade da mesma.

6. As despesas extra mensalidade efetuadas pelo utente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.

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

### **Artigo nº23**

#### **Horários de Funcionamento**

A instituição funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano.

### **Artigo nº24**

#### **Faltas ou Situações de Emergência**

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à direção técnica:

- a) Com antecedência, quando previsível;
- b) No imediato, em todas as outras situações.

2. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento hospitalar e outras acordadas com a instituição.

### **Artigo nº 25**

#### **Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

A Misericórdia tem definida uma norma para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A referida norma é explicada a todos os/as utentes e colaboradores.

### **Artigo nº26**

#### **Visitas**

É essencial ao bem-estar dos utentes a sua inserção na comunidade, a continuidade dos laços familiares, devendo a instituição diligenciar para que os familiares não esqueçam os seus deveres para com o utente.

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos utentes da instituição, diariamente, das 10h às 11h30 e das 14h às 18 horas, desde que estes se identifiquem na receção e a visita não se efetue nos horários das refeições.
2. Poderão receber as visitas nos seus próprios quartos, se estiverem acamados, mediante autorização.
3. As visitas deverão realizar-se nos locais próprios para o efeito.
4. Sempre que possível as visitas deverão ser agendadas.

5. Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia à direção técnica ou a quem a substitui.
6. Aquando da admissão e sempre que necessário, o utente ou familiar responsável deverão referenciar as visitas não autorizadas, caso existam.

## **Artigo nº 27**

### **Saídas**

As saídas são livres devendo respeitar-se o seguinte:

- 1) Salvo menção expressa no termo de responsabilidade pelos familiares ou responsável, os utentes independentes e cujo estado de saúde física e mental o permita, poderão sair e entrar na instituição sempre que o desejarem, entre as 09h00 e as 18h00, sendo, contudo, aconselhável que informem a direção técnica dos sítios para os quais pretende ir e, se possível, onde pode ser contactado.
- 2) Os utentes cuja saída, por qualquer limitação física ou cognitiva, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão permissão quando acompanhados por pessoa de família ou responsável que assuma por escrito a responsabilidade do seu regresso à instituição.
- 3) Os familiares ou responsáveis pelo utente deverão comunicar à direção técnica, por escrito, sempre que considerem que o utente não reúne condições para sair livremente da instituição;
- 4) Os utentes são dispensados, sempre que o desejem, de alguma refeição, mediante informação à direção técnica.
- 5) As saídas por mais de 24 horas necessitam de aviso prévio à direção técnica, ou na sua ausência, à encarregada geral e de responsabilização familiar através do preenchimento de documento próprio.

6) Durante o período da saída, os utentes, bem como os familiares ou responsável, assumirão toda a responsabilidade por tudo quanto possa acontecer no exterior, não sendo imputável à instituição qualquer responsabilidade por falta de vigilância.

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

### **Artigo nº28**

#### **Alojamento**

1. O alojamento é efetuado em quartos individuais, duplos ou triplos.
2. No caso de casais, sempre que se verificar o falecimento de um dos cônjuges, poderá proceder-se à alteração do quarto do outro elemento ou propor-se ao mesmo uma nova partilha de quarto.
3. Sempre que a instituição considere necessário os utentes podem ser transferidos de quarto.
4. Não é permitido fazer alterações aos quartos sem prévio consentimento da direção técnica, entre os quais colocação de objetos nas paredes ou introdução de mobiliário pessoal.
5. É proibida a utilização de velas, cobertores elétricos ou outros objetos que possam causar o risco de incêndio.
6. As camas e a arrumação do quarto podem ser feitas pelo utente, caso este o deseje e possa.

### **Artigo nº29**

#### **Nutrição e Alimentação**

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

2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e, em casos excepcionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo utente, dependendo da sua situação socioeconómica.
4. As refeições são servidas no refeitório da instituição, exceto para os utentes acamados.
5. É proibido trazer para a instituição bebidas alcoólicas para uso dos utentes.
6. Os utentes com restrições alimentares, não deverão adquirir ou aceitar de visitas, alimentos sem conhecimento da equipa técnica.

**Artigo nº30**  
**Horário das refeições**

Deverão ser respeitados os seguintes horários para fazer refeições:

<b>Pequeno-Almoço</b>	<b>Almoço</b>	<b>Lanche</b>	<b>Jantar</b>	<b>Ceia</b>
09h/09:30h	12:00h/13h	16h/16:30h	19:00/20h	22h/22:30h

**Artigo nº31**  
**Cuidados de Higiene Pessoal**

1. O utente realiza a sua higiene pessoal diariamente e sempre que necessário no quarto de banho. No caso de utentes dependentes e acamados

a higiene pessoal será realizada nas instalações de banho assistido ou no leito.

2. A encomenda de fraldas, cuecas-fralda, pensos ou outros produtos de incontinência poderá ser realizada pela instituição a pedido do utente, não estando o preço dos mesmos incluído na mensalidade.

### **Artigo nº32**

#### **Tratamento de Roupa**

1. O tratamento de roupas é realizado na lavandaria da Misericórdia.
2. A roupa pessoal dos utentes já deve vir marcada com as indicações cedidas pela instituição.
3. O tratamento de roupa que exija técnicas especiais de limpeza deverá ser assegurado pelo utente ou seu responsável externamente.
4. A Misericórdia não se responsabiliza por qualquer dano ou perda que possam ocorrer.

### **Artigo nº33**

#### **Higiene dos Espaços**

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

### **Artigo nº34**

#### **Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais**

Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um. Estas atividades visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.

### **Artigo nº35**

#### **Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária**

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

### **Artigo nº 36**

#### **Cuidados de Enfermagem**

1. Compete à equipa de enfermagem colaborar com os médicos na promoção da saúde física e mental dos utentes, executar os atos de enfermagem necessários, orientar os colaboradores nas tarefas diárias de apoio ao utente, promover a assistência medicamentosa, garantir uma educação para a saúde dos utentes, assistir às consultas médicas, manter atualizado o processo clínico do utente, colaborar com a formação contínua do pessoal.

**Artigo nº37**  
**Cuidados Médicos**

1. A instituição dispõe de cuidados médicos a nível de clínica geral e familiar.
2. Compete aos médicos promover a saúde física e mental dos utentes e prescrever a terapêutica adequada.
3. Não obstante o acompanhamento médico da instituição, poderá o utente procurar serviços médicos externos, tendo, nesse caso, a obrigatoriedade de passar toda a informação relevante, sob a forma de documento escrito, sobre a sua situação de saúde, tratamentos e medicação à equipa da instituição.

**Artigo nº38**  
**Administração da Medicação Prescrita**

1. A preparação da medicação compete à farmácia parceira. A administração da medicação é realizada pela equipa de enfermagem podendo, na sua ausência, ser administrados pela encarregada de serviços gerais.
2. A aquisição dos medicamentos pode ser realizada pela instituição de acordo com as prescrições da equipa médica interna ou de outros clínicos, sendo os custos imputados ao utente.
3. Não é permitido ao utente ter medicamentos em sua posse.

**Artigo nº39**  
**Apoio Psicossocial**

O apoio psicossocial integra ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do utente.

#### **Artigo nº40**

##### **Convivência Social**

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

#### **Artigo nº41**

##### **Participação dos Familiares ou Responsável no Apoio ao utente**

1. A participação responsável e o envolvimento direto dos familiares no apoio ao utente são desejáveis e altamente valorizados pela Misericórdia, dado que podem ser contributos inestimáveis para a qualidade de vida e bem-estar do utente.
2. A instituição convida e incentiva os familiares a:
  - a) Visitarem;
  - b) Telefonarem;

- c) Enviarem mensagens, fotos ou cartas (a equipa técnica responsabiliza-se por entregar/mostrar as mesmas), usando para tal o endereço eletrónico: lar.iconceicao@scmvr.pt;
- d) Festejar o aniversário do utente com o mesmo na instituição, assim como a Ceia de Natal (24 de dezembro) ou o almoço de Natal (25 de dezembro), em condições previamente acordadas com a Direção Técnica, caso não se reúnam as condições necessárias para o utente os celebrar em casa com os familiares;
- e) Estarem presentes em eventos e momentos significativos da vida do utente;
- f) Promoverem momentos de cultura e lazer (ler um livro, levar o residente a um espetáculo);
- g) Promover saídas ao exterior (de acordo com a autonomia e grau de dependência do utente);
- h) Envolverem-se na tomada de decisão, colaborando com a equipa técnica;
- i) Responsabilizarem-se pelo acompanhamento da saúde do utente e acompanharem-no em situações de consulta ou exames;
- k) Proporem-se a desenvolver atividades, devidamente acordadas com a equipa técnica;

#### **Artigo nº42**

##### **Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames**

O acompanhamento a consultas e exames no exterior é da responsabilidade da família/responsáveis.

#### **Artigo nº43**

### **Cedência de Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), a instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (se disponível). Estes apoios não estão incluídos no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente ou responsável do valor acrescido deste tipo de ajuda.

#### **Artigo nº44**

##### **Acompanhamento em Situações de Emergência Hospitalar**

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde pública disponíveis (Hospital).
2. Nas situações de emergência relacionadas com a saúde e bem-estar do utente, a pessoa indicada como contacto de emergência será contactada de imediato para acompanhamento.
3. Após contacto para a Linha de Emergência Nacional, o utente será transportado para o Hospital devidamente acompanhado por um elemento da Misericórdia.
4. Compete ao utente assegurar os custos do valor de permanência desse colaborador no Hospital, caso a família demore mais do que uma hora a substituí-lo como acompanhante.
5. Compete igualmente ao utente assumir os custos do seu próprio regresso à Misericórdia.

#### **Artigo nº45**

##### **Cabeleireiro**

1. Para o serviço de cabeleireiro a instituição cede o espaço para uso particular do utente.
3. O pagamento do serviço é realizado, diretamente, à cabeleireira.

## **Artigo nº46**

### **Participação e Deslocação a Atividades Culturais e Recreativas no Exterior**

1. A participação em passeios é determinada pela equipa técnica, em função das características da saída, da autonomia e do estado de saúde do utente, de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos os participantes.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação ou pagamento, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

## **Artigo nº47**

### **Apoio Espiritual**

Os utentes da instituição têm a possibilidade de participação em todos os atos de assistência religiosa que forem celebrados nas suas instalações, segundo culto católico.

## **Artigo nº48**

### **Gestão dos Bens do utente**

1. Na admissão será elaborada uma lista discriminada dos bens do utente e cuja guarda confia à instituição, a qual é assinada pelo colaborador que os receciona e pelo utente, sendo posteriormente arquivada no processo individual.
2. A Instituição não se responsabiliza por bens ou valores cuja guarda não lhe seja expressamente confiada e de cuja entrega não tenha sido redigido documento comprovativo.
3. Os bens de valor que não sejam de utilização diária ficarão guardados no cofre da Misericórdia, devendo a lista discriminada dos mesmos ser assinada, adicionalmente, pela pessoa responsável pelo cofre.
4. A Misericórdia reserva-se o direito de se recusar a guardar bens de valor, caso entenda de que não dispõe das condições necessárias para garantir a sua segurança.
5. Os valores em dinheiro de que os utentes possam ser portadores para despesas diárias são da exclusiva responsabilidade do residente.
6. No caso de o utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/responsáveis disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um representante.
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 familiar/responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o

extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.

9. No caso de saída ou falecimento, os bens serão entregues ao mesmo ou familiares, sendo da responsabilidade dos mesmos a sua recolha e transporte.

10. Em caso de falecimento, os bens e valores que não sejam reclamados pelos seus sucessores no prazo de seis meses, reverterem a favor da Misericórdia.

11. Não são admitidos legados a favor de colaboradores da instituição.

### **Artigo nº49**

#### **Funeral**

1. As despesas com o funeral de um utente são da inteira responsabilidade dos familiares ou herdeiros, salvo se o utente não os tiver, caso em que a Misericórdia assume o compromisso.

2. Se não houver sido realizada prévia comunicação escrita com as últimas vontades do utente, que constará do processo individual para ser cumprida, caso não implique encargos excepcionais para a Misericórdia, os funerais dos utentes realizam-se segundo as normas da instituição, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da Misericórdia.

## **CAPÍTULO VII - RECURSOS**

### **Artigo nº50**

#### **Direção Técnica**

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

### **Artigo nº51**

#### **Pessoal**

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

### **Artigo nº52**

#### **Direção Técnica**

1. A direção técnica da instituição é assegurada por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.

2. Ao diretor técnico compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos utentes e, em especial:

a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os utentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;

- b) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- c) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da instituição;
- d) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
- e) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, em articulação com a direção da instituição;
- f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos utentes integrantes no Plano Individual de Cuidados (PIC), bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
- g) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
- h) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos utentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

3. O diretor técnico deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da instituição, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

### **Artigo nº53**

#### **Encarregadas de Serviços Gerais**

Compete às encarregadas da instituição coadjuvar a direção técnica no sentido de manter a harmonia funcional da instituição e o bem-estar dos utentes. A estas compete:

- a) Coordenar, distribuir os serviços e pessoal do sector que lhe for confiado;
- b) Zelar pelo cumprimento rigoroso dos horários de trabalho;
- c) Prever eventuais faltas ao trabalho, procurando e implementando soluções para a minimização do problema e dando dos factos imediato conhecimento aos seus superiores;
- d) Ajudar a elaborar os mapas de férias dos funcionários compatibilizando com a necessidade do funcionamento da instituição;
- e) Providenciar para o oportuno fornecimento de qualquer produto no local sobre a sua responsabilidade direta e verificar a sua qualidade e quantidade;
- f) Zelar pela distribuição das refeições nas melhores condições;
- g) Zelar pela disciplina do pessoal que lhe esteja adstrito;
- h) Praticar, sempre que necessário a entreajuda em qualquer tarefa que reclame essa necessidade;
- i) Cumprir rigorosamente o sigilo profissional.

#### **Artigo nº54**

##### **Ajudantes de Lar e Centro de Dia/Ajudante de ação direta**

Compete às ajudantes de lar e centro de dia:

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto pessoal aos utentes;
- b) Ajudar na execução de todas as atividades da vida diária dos utentes que necessitem;
- c) Distribuir e ajudar a servir as refeições na Sala de Jantar ou noutra local assim exigido;
- d) Proceder aos arranjos e arrumação dos quartos dos utentes;
- e) Colaborar nas atividades de animação e ocupação dos utentes;
- f) Acompanhar os utentes a consultas e deslocações ao exterior, nos casos em que tal seja necessário;

- g) Transmitir à direção técnica todas as queixas, reclamações ou preocupações dos utentes;
- h) Ajudar a manter um ambiente de harmonia e tranquilidade entre as pessoas;
- i) Estar atento e vigiar os utentes informando sempre a direção técnica;
- j) Usar fardamento apropriado, sempre que se encontre de serviço;
- k) Cumprir rigorosamente o sigilo profissional;
- l) Zelar pelo espaço físico da instituição;
- m) Demais competências a que esteja obrigado por contrato, regulamento ou disposição legal.

### **Artigo nº55**

#### **Trabalhadoras auxiliares**

Compete às trabalhadoras auxiliares:

- a) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de todo o edifício;
- b) Proceder à recolha de roupa suja, lavagem e tratamento da mesma;
- c) Apoiar os outros sectores de pessoal, quando necessário,
- d) Colaborar nas atividades de animação e ocupação dos utentes;
- e) Acompanhar os utentes a consultas e deslocações ao exterior, nos casos em que tal seja necessário;
- f) Transmitir à direção todas as queixas, reclamações ou preocupações dos utentes;
- g) Ajudar a manter um ambiente de harmonia e tranquilidade entre as pessoas;
- h) Estar atento e vigiar os utentes informando sempre a direção técnica;
- i) Usar fardamento apropriado sempre que se encontre de serviço;
- j) Cumprir rigorosamente o sigilo profissional;

- k) Zelar pelo espaço físico da instituição;
- l) Quaisquer outras atribuições contratuais, legais ou regulamentares.

### **Artigo nº56**

#### **Cozinheiras**

São competências das cozinheiras da instituição:

- a) Apoiar a preparação e confeccionar as refeições (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e ceia);
- b) Distribuir as refeições por tabuleiros;
- c) Apoiar na limpeza da cozinha e anexos;
- d) Solicitar o material necessário ao funcionamento da cozinha;
- e) Colaborar na elaboração das ementas;
- f) Requisitar os géneros alimentares necessários à confeção das refeições;
- g) Usar fardamento apropriado, sempre que se encontre de serviço
- h) As demais obrigações, a que, por regulamento, contrato ou disposição legal, esteja obrigado.

### **Artigo nº57**

#### **Ajudante de Cozinha**

São competências das ajudantes de cozinha da instituição:

- a) Preparar as refeições em colaboração com a cozinheira;
- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
- c) Substituir as cozinheiras nas suas faltas, folgas e impedimentos;
- d) Usar fardamento apropriado sempre que se encontre de serviço
- e) Demais competências que lhe sejam atribuídas por lei, regulamento ou contrato.

## **Artigo nº58**

### **Enfermeiros**

É o profissional habilitado com um curso de enfermagem legalmente reconhecido, a quem foi atribuído um título profissional que lhe reconhece competência técnica e humana para a prestação de cuidados de enfermagem gerais ao indivíduo, família, grupos e comunidade aos níveis da prevenção primária, secundária e terciária.

- a) O nível do desenvolvimento da autonomia técnico-científica determina: Conceber, organizar, coordenar, executar, supervisionar e avaliar intervenções de enfermagem, requeridas pelo estado de saúde do indivíduo, família e comunidade, no âmbito da promoção da saúde, prevenção da doença, tratamento, reabilitação e reintegração social;
- b) Decidir sobre técnicas e meios a utilizar na prestação de cuidados de enfermagem;
- c) Utilizar técnicas próprias da profissão de enfermagem com vista à manutenção e recuperação de funções vitais;
- d) Preparar e decidir sobre a administração da terapêutica prescrita, detetar os efeitos e atuar em conformidade;
- e) Participar na elaboração e concretização de protocolos referentes a normas e critérios para administração de tratamentos e medicamentos;
- f) Orientar o utente sobre a administração e utilização de medicamentos e tratamentos;
- g) Realizar e participar em trabalhos de investigação da área da enfermagem; h) Colaborar e ou orientar ou coordenar o processo de desenvolvimento de competências de estudantes de enfermagem, bem como de enfermeiros em contexto académico ou profissional.

**Artigo nº59**  
**Animadora Socio Cultural**

São competências da animadora:

1. Organizar, coordenar e ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da instituição;
2. Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

**Artigo nº60**  
**Outros profissionais**

Os demais colaboradores, técnicos e avançados cumprem as funções a que por lei, regulamento ou contrato estão obrigados a prestar.

**Artigo nº61**  
**Estagiário**

A instituição está disponível para acolher estagiários de acordo com as normas descritas em manual próprio.

**CAPÍTULO VIII - DIREITOS E DEVERES**

**Artigo nº62**  
**Direitos e Deveres dos utentes**

1. A pessoa que reside na instituição tem direito, nomeadamente, a:
  - a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
  - b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;

- c) Ser informada sobre o funcionamento da instituição e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do PIC, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- h) Receber visitas de acordo com o regulamento da instituição;
- i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
- j) Apresentar reclamações e sugestões à direção técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

2. Constituem deveres das pessoas residentes, nomeadamente, os seguintes:

- a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- c) Cumprir o regulamento interno;
- d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

## **Artigo nº63**

### **Direitos e Deveres dos familiares e pessoa de referência**

1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da instituição;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano

individual de cuidados do residente, caso este o deseje;

c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;

d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:

a) Cumprir o regulamento interno;

b) Colaborar com a equipa;

c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;

d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;

e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão

## **Artigo nº64**

### **Direitos e Deveres da Misericórdia**

1. São direitos da Misericórdia:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de atuação e a sua plena capacidade contratual;

b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

- c) Receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares, quando se justifique;
- e) Fazer cumprir o contrato de prestação de serviços e o regulamento interno;
- f) Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os utentes, de forma a implementar as medidas necessárias;
- g) Encaminhar o utente para outra resposta social interna ou externa à Misericórdia, quando tal se justifique;
- h) Ao direito de suspender o serviço ou cessar o contrato, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento e que condicionem a eficaz prestação de serviços.

## 2. São deveres da Misericórdia:

- a) Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Cumprir o estabelecido no regulamento interno;
- e) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Misericórdia e o utente;
- f) Manter os processos dos utentes atualizados;

- g) Fornecer informação relevante dos utentes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- i) Dispor de livro de reclamações.

## **Artigo nº65**

### **Direitos e Deveres dos colaboradores**

1. O colaborador em serviço tem os seguintes direitos:
  - a) Consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
  - b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
  - c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
  - d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
  - e) A ser respeitado pelos utentes e seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.
2. O colaborador em serviço tem os seguintes deveres:
  - a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da mesa administrativa da misericórdia;
  - b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
  - c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
  - d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;

- e) Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e funcionários;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- j) Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, comunicando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
- k) Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apurmo moral;
- l) Tratar os utentes, responsáveis e visitantes, com a paciência e correção necessárias, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- m) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
  - i. Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos utentes e/ou funcionários;
  - ii. Atos praticados pelos utentes, responsáveis, visitas e funcionários em desrespeito do que consta no Regulamento;

- m) Não exercer qualquer influência nos utentes ou responsáveis, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores.

## **CAPÍTULO IX - CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **Artigo nº66**

#### **Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os**

1. O Contrato de Prestaçã o de Serviç os poderã cessar por:
  - a) Acordo das partes ou nã o renovaçã o, o qual terã de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorarã;
  - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestaçã o dos serviç os, atingido o prazo de acolhimento temporãrio, ausênc ia da instituiçã o por perõodo superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogaçã o por uma das partes por justa causa;
  - d) Incumprimento das clãusulas contratuais e do regulamento interno;
  - e) Inadaptaçã o do utente.
2. Em caso do utente ou responsãvel pretenderem cessar o contrato, terã o de comunicar por escrito a sua decisã o à Misericórdia com 60 dias de antecedênc ia. O nã o cumprimento do prazo estipulado darã direito a uma indemnizaçã o no valor das mensalidades em falta.
3. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confianç a dos outorgantes;
  - b) Existênc ia de dívidas à Misericórdia, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas nã o liquidadas;

c) Desrespeito pelas regras da instituição, equipa técnica ou demais colaboradores;

d) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.

4. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do utente das instalações da instituição, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do/a familiar ou do seu responsável todas as despesas e procedimentos necessários, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

## **CAPÍTULO X - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo nº67**

#### **Reclamações, Sugestões e Elogios**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, sempre que desejado, assim como livro de reclamações eletrónico, disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

2. Qualquer reclamação, sugestão e elogio podem ser diretamente apresentados à direção técnica.

### **Artigo nº68**

#### **Livro de Registo de Ocorrências**

Este serviço dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para resolução de qualquer intercorrência que surja no funcionamento desta resposta social.

### **Artigo nº69**

#### **Sistema de Videovigilância**

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

### **Artigo nº70**

#### **Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da instituição, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração ao presente regulamento será comunicada ao utente e/ou responsável, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. Qualquer alteração ao presente regulamento será comunicada ao Instituto de Segurança Social, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

### **Artigo nº71**

#### **Integração de Lacunas e Omissões**

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

## **Artigo nº72**

### **Aprovação, Edição e Revisões**

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

O presente regulamento foi aprovado, por unanimidade, em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vila Real, a 25 de novembro de 2024 .

O presente regulamento entra em vigor a 25 de novembro de 2024

Pela Mesa Administrativa,

O Provedor

---

Dr. Vítor Santos

