



**SENHORA DO CARDAL**

Residência Sénior

MISERICÓRDIA DE POMBAL

*[Handwritten signature]*

# REGULAMENTO INTERNO

---

**ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

**RESIDÊNCIA SÉNIOR SENHORA DO CARDAL**

**2024**



**O presente regulamento interno de Funcionamento visa:**

- Promover o respeito pelos direitos dos residentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos residentes e/ou seus familiares/acompanhantes.

**ÍNDICE**

ÍNDICE .....	2
CAPÍTULO I .....	6
DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI .....	6
Artigo 1.º .....	6
(Âmbito de aplicação) .....	6
Artigo 2.º .....	6
(Legislação Aplicável) .....	6
Artigo 3.º .....	6
(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD) .....	6
Artigo 4.º .....	7
(Objetivos do Regulamento) .....	7
Artigo 5.º .....	7
(Missão e Objetivos da ERPI) .....	7
Artigo 6.º .....	8
(Serviços e Cuidados Prestados e Atividades Desenvolvidas) .....	8
CAPÍTULO II .....	9
PROCESSO DE ADMISSÃO DE RESIDENTES .....	9
Artigo 7.º .....	9
(Condições de Admissão) .....	9
Artigo 8.º .....	10
(Critérios de Admissão) .....	10
Artigo 9.º .....	11
(Processo de Candidatura) .....	11
Artigo 10.º .....	11
(Base de Dados de Inscrições) .....	11
Artigo 11.º .....	12
(Procedimentos de Admissão) .....	12
Artigo 12.º .....	13
(Acolhimento do Residente na ERPI) .....	13
Artigo 13.º .....	13
(Período de Adaptação) .....	13



Artigo 14.º.....	13
(Alojamento dos Residentes).....	13
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>13</b>
<b>RELAÇÕES CONTRATUAIS .....</b>	<b>13</b>
Artigo 15.º.....	13
(Registo dos Residentes).....	13
Artigo 16.º.....	14
(Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados).....	14
Artigo 17.º.....	14
(Regime do Maior Acompanhado) .....	14
Artigo 18.º.....	15
(Comunicações) .....	15
Artigo 19.º.....	15
(Processo Individual do Residente) .....	15
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>16</b>
<b>MENSALIDADES .....</b>	<b>16</b>
Artigo 20.º.....	16
(Determinação da Mensalidade) .....	16
Artigo 21.º.....	16
(Redução na Mensalidade) .....	16
Artigo 22.º.....	17
(Considerações Gerais).....	17
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>18</b>
<b>CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>18</b>
Artigo 23.º.....	18
(Horário de Funcionamento) .....	18
Artigo 24.º.....	18
(Alimentação) .....	18
Artigo 25.º.....	18
(Visitas) .....	18
Artigo 26.º.....	19
(Saídas).....	19
Artigo 27.º.....	20
(Condições de Alojamento) .....	20
Artigo 28.º.....	20
(Promoção do Envelhecimento Ativo).....	20
Artigo 29.º.....	21
(Bens e Contas Correntes) .....	21
Artigo 30.º.....	22
(Responsabilidade) .....	22
Artigo 31.º.....	22
(Familiar/Acompanhante do Residente) .....	22
Artigo 32.º.....	22



(Procedimento em situações de emergência hospitalar).....	22
Artigo 33.º.....	23
(Quadro de Pessoal).....	23
Artigo 34.º.....	23
(Direção Técnica) .....	23
CAPÍTULO VI.....	23
DIREITOS E DEVERES.....	23
Artigo 35.º.....	23
(Direitos da Misericórdia).....	23
Artigo 36.º.....	24
(Deveres da Misericórdia).....	24
Artigo 37.º.....	24
(Direitos dos Residentes).....	24
Artigo 38.º.....	25
(Deveres dos Residentes) .....	25
Artigo 39.º.....	26
(Direitos dos Familiares/Acompanhantes) .....	26
Artigo 40.º.....	26
(Deveres dos Familiares/Acompanhantes).....	26
Artigo 41.º.....	27
(Direitos Gerais dos Trabalhadores).....	27
Artigo 42.º.....	27
(Deveres Gerais dos Trabalhadores).....	27
CAPÍTULO VII.....	28
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	28
Artigo 43.º.....	28
(Sanções/Procedimentos).....	28
Artigo 44.º.....	29
(Cessação da Prestação de Serviços) .....	29
CAPÍTULO VIII.....	30
CULTO .....	30
Artigo 45.º.....	30
(Religiões) .....	30
CAPÍTULO IX.....	30
FUNERAL .....	30
Artigo 46.º.....	30
(Custeamento do Funeral e Sufrágios) .....	30
Artigo 47.º.....	31
(Atos Fúnebres).....	31
CAPÍTULO X.....	31
DISPOSIÇÕES FINAIS .....	31
Artigo 48.º.....	31



(Sistema de Vídeo Vigilância) .....	31
Artigo 49.º .....	31
(Alterações ao Regulamento) .....	31
Artigo 50.º .....	32
(Integração de Lacunas).....	32
Artigo 51.º.....	32
(Disposições Complementares) .....	32
Artigo 52.º.....	32
(Livro de Reclamações).....	32
Artigo 53.º.....	32
(Protocolos de Sinalização e Atuação em Emergência, Risco de Maus-Tratos e Negligência).....	32
Artigo 54.º.....	32
(Entrada em Vigor).....	32
Artigo 55.º.....	33
(Aprovação, Edição e Revisões) .....	33

## **CAPÍTULO I**

### **DENOMINAÇÃO E FINS DA ERPI**

#### **Artigo 1.º** **(Âmbito de aplicação)**

1. O presente regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos residentes, da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Residência Sénior Senhora do Cardal da Santa Casa da Misericórdia de Pombal sita em Rua 31 de agosto nº 9, 3100-391 Pombal, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por ERPI e Misericórdia.

#### **Artigo 2.º** **(Legislação Aplicável)**

1. A ERPI é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Misericórdia, pelo disposto no presente regulamento, assim como pelos normativos aplicáveis, nomeadamente:

- a) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de novembro;
- b) Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.º 99/2011, de 28 de setembro, e 33/2014, de 4 de março;
- c) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de novembro e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho – Livro de Reclamações;
- d) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- e) Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, alterada pela Lei n.º 103/2015 de 24 de agosto – Lei da Proteção de Dados Pessoais.

#### **Artigo 3.º** **(Regulamento Geral da Proteção de Dados – RGPD)**

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério do Trabalho, 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 residentes 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 4.º**  
**(Objetivos do Regulamento)**

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

**Artigo 5.º**  
**(Missão e Objetivos da ERPI)**

1. A ERPI constitui uma Resposta Social desenvolvida em alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestação de cuidados adequados e ajustados às necessidades das pessoas idosas e suas famílias.

2. A ERPI tem por missão ser uma resposta aos seus residentes, que necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.

3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão da ERPI os princípios da dignidade humana, da família, da corresponsabilidade, da entreatuda 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, nas suas atividades, e de acordo com o estatuído legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:

- a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
- b) Acolher pessoas idosas cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permita permanecer no seu meio habitacional de vida;
- c) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
- d) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
- e) Potenciar a inclusão social;
- f) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;



- g) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
- h) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de atividades da ERPI;
- i) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreaajuda e o espírito de comunidade;
- j) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal ou para convalescença.

5. A ERPI, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação integral das necessidades, potencialidades e interesses do residente;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência e autonomia do residente;
- e) Participação e corresponsabilização do residente ou do familiar/acompanhante ou de pessoas de referência conforme vontade do residente, na elaboração do plano individual de cuidados;
- f) Promoção da qualidade de vida;
- g) Manutenção dos direitos, liberdades e garantias dos residentes;
- h) Garantia do direito de autodeterminação dos residentes, salvaguardando o respeito da organização interna da ERPI e o direito de escolha dos restantes residentes;
- i) Respeito pela privacidade e pela reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como das diferenças, religiosas, étnicas, políticas e culturais.
- j) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada residente preservando a sua individualidade e privacidade;
- k) A manutenção da relação dos residentes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
- l) A participação dos residentes na organização e na vida da ERPI, como pessoas individuais, com um projeto de vida, com capacidade de iniciativa e criatividade;
- m) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

**Artigo 6.º**

**(Serviços e Cuidados Prestados e Atividades Desenvolvidas)**

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, a ERPI assegurará:

- a) Alojamento (temporário ou permanente);
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista e seja aplicável;
- c) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;
- d) Tratamento de roupa;





- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
- i) Serviços de fisioterapia;
- j) Administração de fármacos, quando prescritos;
- k) Outras atividades culturais, religiosas, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos residentes;
- l) Atividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
- m) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

2. Sempre que solicitado e conforme disponibilidade, a ERPI pode ainda disponibilizar outro tipo de serviços ou produtos não abrangidos pela mensalidade e que devem ser pagos mediante a tabela de preços em vigor (em anexo), tais como:

- a) Produtos de incontinência de uso do residente;
- b) Medicação individual do residente;
- c) Material para cuidados de enfermagem e/ou médicos complexos ao residente;
- d) Fisioterapia individual;
- e) Transporte e acompanhamento ao exterior;
- f) Cabeleireiro e cuidados de imagem específicos;
- g) Aquisição de outros bens e/ou serviços que venham a ser solicitados.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DE RESIDENTES**

#### **Artigo 7.º** **(Condições de Admissão)**

1. A admissão dos residentes será feita tendo em conta as seguintes condições:

- a) Ser pessoa de idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;
- b) Ser pessoa adulta de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada e que se enquadre no âmbito de atuação da ERPI;
- c) Em situações pontuais, decorrentes da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador;



- d) Que a admissão seja da vontade do residente (condição indispensável) ou, por incapacidade de decisão deste, do familiar/acompanhante;
- e) Concordância do residente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da Misericórdia;
- f) Apresentação de relatório de informação clínica do médico assistente do residente e das diferentes especialidades (quando aplicável);
- g) Responder por si ou por representante a uma entrevista, de forma a verificar as suas condições, pela Direção Técnica;
- h) A admissão de residentes portadores de deficiência ou qualquer doença não controlada que possa pôr em risco os restantes residentes e/ou trabalhadores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da instituição, será considerada caso a caso mediante a disponibilidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades da comunidade que se verificar pertinentes;
- i) Podem ser admitidas pessoas que não preencham as condições descritas nas alíneas anteriores, desde que as mesmas sejam devidamente analisadas pela Direção Técnica e aprovadas pela Mesa Administrativa.

#### **Artigo 8.º**

#### **(Critérios de Admissão)**

1. A admissão de residentes será feita de acordo com os seguintes critérios:

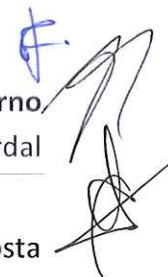
- a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
- b) Frequentar as respostas sociais da Misericórdia, nomeadamente, Serviço de Apoio Domiciliário e/ou Centro de Dia;
- c) Pessoas socialmente carenciadas;
- d) Ser familiar direto de utente da Misericórdia;
- e) Ser Benfeitor ou Irmão da Misericórdia;
- f) Proximidade geográfica;
- g) Grau de dependência/funcionalidade.

2. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão.

3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que a ERPI procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente, garantindo a sustentabilidade e qualidade da resposta social.

4. A ERPI reserva-se ao direito de recusar a integração da pessoa sempre que se verificarem as seguintes situações:

- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de residentes e trabalhadores;



- b) Sempre que o candidato requeira cuidados de saúde 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 instituição.

### **Artigo 9.º** **(Processo de Candidatura)**

1. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Misericórdia.

2. O candidato a residente e/ou o familiar/acompanhante deverá dirigir-se à Direção Técnica da ERPI nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um Processo Individual do residente, nomeadamente o preenchimento da Ficha de Inscrição. Deverá, nesse momento, em cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos documentos:

- a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- c) Cartão de Contribuinte;
- d) Cartão de Saúde (SNS);
- e) Relatório de Informação Clínica do médico assistente do residente e das diferentes especialidades (quando aplicável), bem como informação da medicação de toma habitual do residente;
- f) 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 dos dados em falta;
- g) Sempre que se justifique, poderão ser solicitados quaisquer outros documentos que se verifiquem necessários;
- h) Declaração de consentimento para tratamento de dados pessoais.

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.

### **Artigo 10.º** **(Base de Dados de Inscrições)**

1. As inscrições de potenciais residentes para futura admissão serão registadas numa base de dados.



**Artigo 11.º**  
**(Procedimentos de Admissão)**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato e/ou familiar/acompanhante feita pela Direção 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. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos residentes e a atribuição da respetiva mensalidade.
3. A ERPI deve no ato de admissão:
  - a) Prestar ao residente e/ou familiar/acompanhante, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do residente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
  - b) Informar o residente e/ou familiar/acompanhante do valor da mensalidade a pagar à Misericórdia;
  - c) Informar o residente e/ou familiar/acompanhante do regulamento interno;
  - d) Acordar o Plano Individual de Cuidados a definir com o residente e/ou o familiar/acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
  - e) Elaborar a relação dos bens e valores que o residente traz consigo, a qual será assinada pela Direção Técnica e residente e/ou familiar/acompanhante, a quem será entregue um duplicado, desde que fiquem à guarda no cofre da instituição;
  - f) Informar o residente e/ou familiar/acompanhante sobre as formas de pagamento da mensalidade;
  - g) Informar o residente e/ou familiar/acompanhante sobre o funcionamento de todos os serviços.
4. Será solicitado aos familiares/acompanhantes que assumam:
  - a) A obrigação de acompanhar e apoiar o residente durante a estadia na ERPI;
  - b) A marcação e identificação de todos os seus pertences e vestuário, com a codificação definida pela instituição, previamente ao momento de admissão;
  - c) A responsabilidade de, em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, assegurar o acolhimento permanente do residente.
5. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares, residente e/ou acompanhantes, poderá originar a não admissão do residente no equipamento ou a respetiva denúncia do contrato celebrado com a Misericórdia.



**Artigo 12.º**  
**(Acolhimento do Residente na ERPI)**

1. O acolhimento do/a residente é efetuado pela Equipa Técnica, que na visita às instalações, indicará o quarto, fará a apresentação aos restantes residentes e trabalhadores que diretamente participarão na sua intervenção.

**Artigo 13.º**  
**(Período de Adaptação)**

1. A admissão será sempre condicionada a um período experimental não superior a um mês.

**Artigo 14.º**  
**(Alojamento dos Residentes)**

1. As instalações da Residência Sénior Senhora do Cardal contam com capacidade para 37 residentes em 21 quartos, dos quais 5 são individuais e 16 são duplos.

2. O alojamento dos residentes será em quartos duplos ou individuais, procurando agrupá-los de forma a conseguir um ambiente acolhedor e promotor de bem-estar.

3. Quando estritamente necessário, os residentes poderão ser transferidos de quarto, sendo os familiares/acompanhantes informados da mudança.

4. 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 residente ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.

**CAPÍTULO III**  
**RELAÇÕES CONTRATUAIS**

**Artigo 15.º**  
**(Registo dos Residentes)**

1. A ERPI dispõe de um registo de admissões dos residentes atualizado, no qual consta a identificação do residente, data de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

### **Artigo 16.º**

#### **(Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados)**

1. O acolhimento na ERPI pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os residentes e seus familiares/acompanhantes, devem manifestar integral adesão. Para o efeito deverá ser assinado o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
3. Sempre que o residente não possa assinar o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar/acompanhante ou o gestor de negócios.
4. No caso de o residente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, pelo tutor ou acompanhante.
5. O regulamento interno, salvo em casos excecionais e a pedido do residente e/ou familiar/acompanhante, ser-lhe-á entregue via e-mail ou dada a informação de consulta no website da instituição (<https://www.scmpombal.pt>).

### **Artigo 17.º**

#### **(Regime do Maior Acompanhado)**

1. Quando o residente 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 residente deve beneficiar de medidas de acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado, de acordo com o disposto na Lei nº 49/2018, de 14 de agosto.
2. A solicitação, junto do Ministério Público, para análise da necessidade de medidas de acompanhamento, pode ser efetuada pelo residente, familiar/acompanhante ou pela Misericórdia (na ausência de retaguarda familiar, quando se verificar a efetiva necessidade e aprovada pela Mesa Administrativa).
3. O acompanhante (familiar ou não do residente) é a pessoa designada pelo Ministério Público, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo residente 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 residente.

### **Artigo 18.º (Comunicações)**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico ou mensagens escritas (SMS), para o endereço eletrónico ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

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

3. É da exclusiva responsabilidade do residente e/ou do familiar/accompanhante 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 19.º (Processo Individual do Residente)**

1. O Processo Individual do residente deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

2. Será organizado um Processo Individual (PI) do residente, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo, confidencial, é numerado e deve englobar:

**a) Área Socioeconómica e familiar:**

1. Ficha de inscrição;
2. Ficha de admissão;
3. Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
4. Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
5. Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
6. Identificação e contacto do familiar/accompanhante do residente;
7. Registo de ocorrências de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
8. Plano Individual de Cuidados (PIC);
9. Lista de Pertences do residente (desde que fiquem à guarda no cofre da instituição);



10. Avaliação social do residente, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida.

**b) Área da Saúde:**

1. Fotocópia do Cartão de Utente (SNS);
2. Identificação e contacto do médico assistente;
3. Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde do residente;
4. Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do residente na ERPI e que deverão poder ser consultados de forma autónoma.

**c) Área Jurídica:**

1. Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, devidamente assinado pelas partes.
2. Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
3. Declaração da tomada de conhecimento e entrega do regulamento interno;
4. Declaração de consentimento para tratamento de dados pessoais;
5. Declaração de autorização de imagem;
6. Cessação do Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, com indicação da data e motivo;
7. Outras declarações que sejam pertinentes de acordo com situações específicas do residente.

## **CAPÍTULO IV MENSALIDADES**

### **Artigo 20.º**

#### **(Determinação da Mensalidade)**

1. É livre a fixação do valor da comparticipação mensal do residente, designada mensalidade.

### **Artigo 21.º**

#### **(Redução na Mensalidade)**

1. Haverá lugar a redução de 10% no valor da mensalidade quando se verifique a impossibilidade da utilização da ERPI por parte do residente, por um período de 15 dias consecutivos por motivos devidamente justificados.
2. Caso exista a frequência de um familiar direto (cônjuge, ascendente ou descendente) na mesma resposta social, haverá direito a uma redução de 10% em cada mensalidade.





**Artigo 22.º**  
**(Considerações Gerais)**

1. A ERPI pode prestar outros serviços não incluídos na mensalidade e que serão pagos pelo residente mediante preçário devidamente afixado em local visível.
2. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, realizadas pelo residente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do residente ou do familiar/acompanhante responsável pelo seu internamento na ERPI.
3. Nos casos devidamente justificados, a Mesa Administrativa pode aprovar a reserva de vaga, carecendo do pagamento de 50% do valor de mensalidade definida, desde o dia da informação escrita com a manifestação de interesse de reserva de vaga do residente ou do familiar/acompanhante, quando por razões físicas e / ou psíquicas, este esteja impossibilitado de o fazer, até ao momento da integração na ERPI. Após aprovação pela Mesa Administrativa, a reserva de vaga é válida por um mês.
4. A mensalidade do residente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
5. Sempre que devidamente autorizado pela Misericórdia, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês.
6. Quando se verifique o não cumprimento dos prazos acima indicados, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
7. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para cessação do contrato celebrado.
8. Iniciando-se a frequência em ERPI num dia diferente ao primeiro dia do mês, o residente pagará o valor correspondente aos dias efetivos de integração na resposta social nesse mês.
9. O pagamento pode ser efetuado em dinheiro, cheque ou transferência bancária (IBAN PT50 0045 3110 40233801928 90), sendo exigido neste último caso o respetivo comprovativo.
10. As mensalidades podem ser revistas anualmente, conforme legislação em vigor.



## **CAPÍTULO V**

### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 23.º**

##### **(Horário de Funcionamento)**

1. A ERPI funciona 7 dias por semana, entre as 00:00 e as 24:00 horas.

#### **Artigo 24.º**

##### **(Alimentação)**

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos.
2. A ementa encontra-se devidamente afixada.
3. Quando devidamente justificado, a ementa será adaptada às necessidades dos residentes. As dietas ou outras restrições alimentares, quando prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório. Todos os produtos alimentares que não fazem parte da ementa da instituição, quer por restrições alimentares ou por interesse do residente, podem ser entregues à instituição pela família ou responsável.
4. As refeições são servidas nas salas de refeições da ERPI, podendo em casos justificados ser servidas nos quartos.
5. Mediante solicitação prévia e respetiva aprovação da Direção Técnica, familiares e amigos, poderão tomar uma refeição com o residente nas instalações da ERPI. A refeição pode ser fornecida pela instituição (conforme disponibilidade e sujeita a pagamento) ou ficar à responsabilidade dos próprios.
6. É proibido adquirir e trazer para a ERPI bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros residentes.
7. A instituição não se responsabiliza por eventuais agravamentos do estado clínico decorrentes do consumo de produtos alimentares adquiridos e/ou consumidos fora da ERPI.

#### **Artigo 25.º**

##### **(Visitas)**

1. É livremente facultada a visita de familiares e amigos, desde que seja esse o desejo e vontade do residente.



2. É livremente facultada a visita de familiares e amigos, desde que não sobrepostas aos horários da higiene pessoal e período de descanso dos residentes, nos seguintes horários:  
Todos os dias entre as 14h30 e as 18h00.

3. Mediante autorização prévia do coordenador/diretor técnico ou de quem o substitui, as visitas poderão realizar-se fora dos horários referidos no número anterior.

4. Sempre que possível e desde que tal contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente, os familiares/ acompanhantes poderão participar no apoio ao residente bem como nas atividades socio ocupacionais a decorrer, podendo para o efeito prolongar a sua permanência nas instalações da ERPI, mediante autorização previamente concedida pela Direção Técnica.

5. O horário das visitas poderá ser alterado, suspenso ou condicionado por motivos de saúde pública ou de interesse da instituição, sendo estas alterações devidamente comunicadas pela Direção Técnica.

6. Informações detalhadas sobre regras e funcionamento das visitas poderão ser encontradas no regulamento de visitas e saídas anexo a este regulamento.

### **Artigo 26.º** **(Saídas)**

1. As saídas são livres e de total responsabilidade do residente, conforme assinatura da Declaração de Autorização de Saída por parte do residente ou do familiar/acompanhante, que constará no Processo Individual do residente.

2. A saída dos residentes fisicamente dependentes ou que apresentem um quadro clínico de demência, que possa comprometer a sua segurança, apenas será possível quando acompanhados por cuidadores formais da Misericórdia, familiares ou amigos. Quando acompanhados por familiares ou amigos, está a Misericórdia isenta de responsabilidade por eventuais danos à integridade física e mental que advenham da saída do residente.

3. Os residentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica deverão obter parecer do Médico da Misericórdia acerca da sua saída das instalações da ERPI. Caso o parecer médico seja desfavorável, o residente ou seu familiar/acompanhante deverá assinar um termo de responsabilidade caso queira sair.

4. Informações detalhadas sobre regras e funcionamento das saídas poderão ser encontradas no regulamento de visitas e saídas anexo a este regulamento.

**Artigo 27.º**  
**(Condições de Alojamento)**

1. A Misericórdia é responsável pela limpeza do quarto e pelo tratamento de todas as roupas, salvo se algum residente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso do respetivo apoio de enquadramento da Direção Técnica junto dos profissionais da ERPI para estas áreas.
2. As instalações da ERPI devem garantir a existência de espaços com condições ambientais, de iluminação e de conforto adequadas, bem como estar dotada de água corrente quente e fria.
3. Os quartos deverão estar equipados com mobiliário adequado e em boas condições, devendo estes espaços ter um ambiente humanizado e personalizado sempre que possível.
4. As condições de privacidade dos residentes serão asseguradas através de um sistema amovível entre as camas.
5. Durante a noite as luzes encontram-se desligadas, mantendo-se apenas as luzes de emergência ou presença. A partir das 00h00 todos os residentes devem permanecer nos seus quartos e as luzes e os aparelhos eletrónicos devem estar desligados.
6. Qualquer alteração ou colocação de mobiliário ou objetos decorativos deverão ser comunicados e carecer de autorização previa da Direção Técnica ou Mesa Administrativa.
7. Para que a ERPI se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
8. Será obrigatório que todos os residentes cumpram com as práticas diárias de higiene pessoal, relativamente à limpeza e asseio do próprio corpo, devendo ser respeitada a escala de banhos definida no PIC.

**Artigo 28.º**  
**(Promoção do Envelhecimento Ativo)**

1. A instituição procura a promoção do envelhecimento ativo e saudável dos seus residentes procurando incentivar a participação ativa no plano de atividades sociocultural e de desenvolvimento pessoal estabelecido.
2. Promove-se o convívio e a interação entre os residentes bem como a participação ativa na dinâmica da instituição e da comunidade.



3. A participação dos residentes nas atividades internas e externas à instituição, respeita os interesses e as necessidades de cada um, bem como, a sua capacidade física e cognitiva. Tendo em conta o anteriormente referido, será promovida a participação igualitária entre os residentes.

4. A instituição convida e incentiva os familiares a estarem presentes em eventos e momentos significativos da vida do residente, bem como a sugestão e participação no plano de atividades.

**Artigo 29.º**  
**(Bens e Contas Correntes)**

1. Os bens ou valores que o residente ou familiar/acompanhante pretenda deixar à guarda e responsabilidade da instituição serão guardados em cofre existente na ERPI ou numa Instituição Bancária, garantindo assim a sua segurança. Será feito um registo (que poderá ser consultado pelas partes envolvidas) dos bens ou valores entregues, devendo ser assinada pela Direção Técnica, Mesa Administrativa, pelo residente e/ou familiar/acompanhante, a quem será entregue um duplicado. A relação dos valores será atualizada e devidamente assinada, sempre que existam entregas à ERPI ou ao respetivo residente.

2. 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 ou a mesma configure conflito de interesses.

3. Os valores e/ou objetos serão entregues ao proprietário sempre que seja solicitado ou a relação contratual seja extinta, ou aos seus herdeiros legais, em caso de falecimento do residente, devendo o comprovativo de entrega ser assinado pela Direção Técnica, Mesa Administrativa, pelo residente (quando aplicável) e/ou familiar/acompanhante, a quem será entregue um duplicado.

4. Caso seja opção do residente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela Misericórdia, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas. 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 residente ou colocado na conta corrente do mesmo, mediante a sua indicação.

5. No caso de o residente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/acompanhantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado.

6. Os bens e valores móveis, que estavam na posse do residente falecido e à guarda do estabelecimento no momento da sua morte, que não sejam reclamados pelos seus legítimos



herdeiros ou representantes dentro do prazo de um ano a contar do falecimento, reverterem a favor da instituição.

**Artigo 30.º**  
**(Responsabilidade)**

1. A ERPI não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda, nomeadamente no cofre da instituição ou numa Instituição Bancária.
2. A ERPI não se responsabiliza por eventuais danos pessoais, físicos, materiais e morais decorrentes da idade ou estado de saúde física e mental dos residentes quer aos próprios quer a terceiros.

**Artigo 31.º**  
**(Familiar/Acompanhante do Residente)**

1. O familiar/accompanhante é a pessoa familiar ou não do residente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo residente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia para efeitos de relação contratual, prestando unicamente a estas quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
2. No ato de admissão, o residente ou o familiar/accompanhante deverá designar a pessoa de referência e facultar os seus contactos.
3. Os familiares/accompanhantes obrigam-se a participar no apoio ao residente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafetivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

**Artigo 32.º**  
**(Procedimento em situações de emergência hospitalar)**

1. Nas situações de emergência relacionadas com a saúde e bem-estar do residente é realizado um contacto com a Linha de Emergência Nacional, que procederá consoante o seu próprio protocolo.
2. Após este contacto, e caso o residente tenha de ser transportado para o serviço de urgência hospitalar, a instituição não assegurará o acompanhamento presencial do residente. Contudo, enviará uma carta informativa do motivo de urgência, com todas as informações clínicas relevantes (antecedentes e guia terapêutico) e dados pessoais do residente e contacto da pessoa de referência.
3. A pessoa indicada como contacto de referência será contactada para comunicação da situação e acompanhamento do residente.



4. Compete ao residente ou ao familiar/acompanhante assegurar todos os custos de transporte (ida e regresso à ERPI). A Misericórdia apenas assegurará, conforme disponibilidade e preço, o transporte do residente de regresso à ERPI caso o mesmo se encontre no Hospital de Pombal.

**Artigo 33.º**  
**(Quadro de Pessoal)**

1. De modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços prestados aos residentes, o quadro de pessoal será definido pela Mesa Administrativa da Misericórdia tendo por base os indicadores e normativos gerais.

2. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.

**Artigo 34.º**  
**(Direção Técnica)**

1. A Direção Técnica da ERPI deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, nos termos do Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

A Direção Técnica da Residência Sénior Senhora do Cardal é assegurada por uma Técnica com formação académica na área das ciências sociais.

**CAPÍTULO VI**  
**DIREITOS E DEVERES**

**Artigo 35.º**  
**(Direitos da Misericórdia)**

1. São direitos da Misericórdia:

- a) Exigir dos residentes, acompanhantes, familiares, ou visitantes do residente, o cumprimento do presente regulamento interno;
- b) Possibilitar o encaminhamento do residente 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 residente, dos outros residentes e dos trabalhadores, em articulação e com o consentimento (quando aplicável) do residente e/ou do familiar/acompanhante;
- c) Rescisão de contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com o residente nos termos do Artigo 44º do presente regulamento interno;



- d) Ser tratada com respeito e dignidade;
- e) Receber atempadamente a mensalidade acordada;
- f) Ver respeitado o seu património e zelar pela boa conservação e limpeza da estrutura, dos bens e equipamentos.

**Artigo 36.º**  
**(Deveres da Misericórdia)**

1. A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
  - a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social;
  - b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus residentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
  - c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos residentes, dentro do âmbito das suas competências;
  - d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da ERPI;
  - e) Fornecer a cada residente e/ou familiar/acompanhante um exemplar deste regulamento interno no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
  - f) Organizar um Processo Individual por residente e mantê-lo atualizado;
  - g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI;
  - h) Afixar, em local visível a identificação da direção técnica, horários de funcionamento das atividades e serviços, o mapa semanal das ementas incluindo dietas, preçário e referência à existência de livro de reclamações;
  - i) Integrar e promover a valorização das competências de voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da ERPI;
  - j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos do residente, cumprindo as regras de RGPD;
  - k) Facultar o fardamento necessário à correta execução da função do trabalho, bem como, responsabilizar-se pela higienização do mesmo, contudo, quando o trabalhador manifestar esse interesse poderá, excecionalmente, executá-lo.

**Artigo 37.º**  
**(Direitos dos Residentes)**

1. Constituem Direitos do residente em ERPI:
  - a) Exigir da Misericórdia o cumprimento do presente regulamento interno;
  - b) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
  - c) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;





- d) Ser informado sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;
- e) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- f) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- g) Ser tratado com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- h) Ser informado e orientado sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- i) Receber visitas de acordo com o presente regulamento interno;
- j) A 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) Participar na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- n) Participar nas tarefas quotidianas (lavandaria, jardinagem, entre outros) sempre que o desejem e que a sua condição física e mental o permita;
- o) Ter asseguradas boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico, emocional e moral.

### **Artigo 38.º**

#### **(Deveres dos Residentes)**

##### **1. Os residentes da ERPI devem:**

- a) Cumprir com o presente regulamento interno;
- b) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes;
- 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 estrutura e dos bens e equipamentos, assim como colaborar para que estes se mantenham com o desejado asseio e arrumo;
- f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;
- g) Efetuar o pagamento da mensalidade atempadamente, pelos serviços prestados;
- h) Cumprir com as práticas diárias de higiene pessoal, relativamente à limpeza e asseio do próprio corpo, devendo ser respeitada a escala de banhos definida pela instituição;



- i) Respeitar a proibição de usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão, bem como, qualquer outro objeto que possa causar o risco de incêndio no edifício ou danos pessoais (nomeadamente botijas ou cobertores elétricos);
- j) Fazer-se acompanhar das ajudas técnicas necessárias e aconselhadas pela equipa técnica exigidas pela sua situação de dependência (canadianas, andarilho, cadeira de rodas, cadeira de banhos, entre outras). Quando solicitado, a ERPI pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo (quando disponível), sendo a totalidade do custo a cargo do residente e/ou familiar/acompanhante;
- k) Dar conhecimento e reclamar junto da Direção Técnica e/ou Provedor de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a residentes/trabalhadores quer quanto ao funcionamento dos serviços, no sentido de serem tomadas as necessárias providências, assim como sugestões para melhoria dos serviços.

**Artigo 39.º**

**(Direitos dos Familiares/Acompanhantes)**

1. Constituem direitos dos familiares/acompanhantes:

- a) Participar nas atividades e no projeto global da ERPI;
- b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do residente, caso este o deseje;
- c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao residente, com a devida autorização do próprio;
- d) Visitar o residente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal;
- e) Ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado e conforme disponibilidade;
- f) Efetuar reclamações e sugestões.

**Artigo 40.º**

**(Deveres dos Familiares/Acompanhantes)**

1. Os familiares/acompanhantes têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir o regulamento interno;
- b) Colaborar com a equipa;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos residentes;
- d) Zelar pela boa conservação e limpeza da ERPI e dos bens e equipamentos;
- e) Tratar os residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.
- f) 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 prestação de serviços, atividades e cuidados, designadamente o pagamento das mensalidades, demais despesas decorrentes da



prestação de serviços e respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a quaisquer modificações do montante da mensalidade;

- g) Prestar todas as informações sobre o residente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele e colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do mesmo, designadamente comparecendo sempre que tal seja solicitado;
- h) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do residente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o residente;
- i) Para além de por si próprio, assinar, o presente contrato em nome e em representação do residente sempre que este, por razões físicas e/ou psíquicas, esteja impossibilitado de o fazer.

#### **Artigo 41.º**

#### **(Direitos Gerais dos Trabalhadores)**

Constituem direitos do(a) trabalhador(a) em serviço:

- a) Os consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
- b) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- c) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
- d) A serem tratados com dignidade e respeito.

#### **Artigo 42.º**

#### **(Deveres Gerais dos Trabalhadores)**

1. Os trabalhadores têm 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 companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
- c) Tratar os residentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentando contra o seu pudor;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- f) Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus residentes e trabalhadores;



- g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
- h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- i) Cumprir as normas de higiene e segurança no trabalho;
- j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
- k) Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando nas atividades de que tenham conhecimento;
- l) Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
- m) Comunicar as faltas e deficiências à Direção Técnica de que tenham conhecimento;
- n) Não exercer qualquer influência nos residentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos;
- o) Não fumar no interior do edifício da ERPI;
- p) Não utilizar instrumentos pessoais eletromagnéticos, bem como aparelhos de comunicação exceto quando necessários e indispensáveis à execução das tarefas. O uso de cariz pessoal deve ser limitado ao estritamente necessário, e carece de aprovação da Direção Técnica.
- q) Utilizar e zelar todo o fardamento disponibilizado pela Misericórdia para desenvolvimento da sua função e, quando excecionalmente e por motivos alheios, se veja impossibilitado de o utilizar, cumprir com as normas definidas pela Misericórdia;
- r) Em casos devidamente justificados pela equipa de saúde da instituição, utilizar os meios de proteção individual disponibilizados;
- s) Aceitar e cumprir as sanções que sejam aplicadas pela Mesa Administrativa pelo não cumprimento dos deveres referidos.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **Artigo 43.º** **(Sanções/Procedimentos)**

1. Os residentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento interno, sendo as sanções aplicadas pela Mesa Administrativa aos residentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

- a) Advertência;
- b) Cessaçã do Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.



2. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na ERPI, os residentes cujo comportamento perturbe o bom funcionamento da ERPI e que prejudique os demais residentes, sem prejuízo do número seguinte.

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

4. Ocorrências muito graves, consagradas na Lei como Crime, serão encaminhadas para procedimento judicial.

#### **Artigo 44.º**

#### **(Cessação da Prestação de Serviços)**

1. O Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, 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 residente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da ERPI por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
- c) Denúncia por uma das partes;
- d) Incumprimento;
- e) Inadaptação do residente.

2. Sem prejuízo do previsto no n.º 8 do presente artigo, qualquer das partes poderá cessar o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, independente de justa causa, mediante denúncia remetida à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias.

3. O incumprimento, total ou parcial, do prazo de aviso prévio previsto no número anterior implica o pagamento à parte não faltosa de indemnização correspondente à mensalidade do período em falta.

4. Ocorrendo justa causa, qualquer das partes pode fazer cessar o contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados, devendo o residente abandonar o equipamento imediatamente.

5. Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
- b) Existência de dívidas à Misericórdia, designadamente, três mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
- c) Desrespeito pelas regras da ERPI, Equipa Técnica ou demais trabalhadores e residentes;



d) Incumprimento pelo residente e/ou familiar/acompanhante das responsabilidades assumidas pela assinatura do comprovativo de recebimento do regulamento interno.

6. A rescisão do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados por justa causa, implica a saída do residente das instalações da ERPI, sendo da sua conta ou do familiar/acompanhante 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 ou do familiar/acompanhante, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

7. Poderá ainda o Contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do residente ao equipamento, sendo neste caso, devida a mensalidade daquele mês e respetivas despesas.

8. O familiar/acompanhante do residente não pode unilateralmente fazer cessar o contrato do residente, mas apenas e em conjunto com este, salvo se por razões psíquicas este esteja impossibilitado de o decidir.

9. No caso de o residente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da ERPI, terá de declarar por si ou por acompanhante, e através de forma escrita a cessação do contrato, com a antecedência mínima de 30 dias.

## **CAPÍTULO VIII**

### **CULTO**

#### **Artigo 45.º**

#### **(Religiões)**

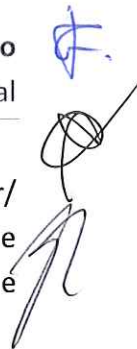
1. Os residentes poderão professar qualquer religião, mas não são permitidas, nos espaços comuns da ERPI, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.

## **CAPÍTULO IX**

### **FUNERAL**

#### **Artigo 46.º**

#### **(Custeamento do Funeral e Sufrágios)**



1. As despesas com o funeral e sufrágios de um residente são da responsabilidade do familiar/acompanhante, salvo no caso de residente sem qualquer possibilidade económica e sem que outrem tome tal compromisso junto da Misericórdia, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/subsídio da Segurança Social.

**Artigo 47.º**  
**(Atos Fúnebres)**

1. Se não houver sido feita comunicação escrita prévia 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 residentes 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 residente falecido seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a Misericórdia toda e qualquer responsabilidade nesse aspeto.

3. Nos casos em que o residente 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 residente, fica o Provedor com competência para aceitar ou não esta incumbência.

**CAPÍTULO X**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 48.º**  
**(Sistema de Vídeo Vigilância)**

1. Caso a ERPI tenha sistema de vídeo vigilância, a Misericórdia poderá proceder à recolha e gravação de imagens 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 49.º**  
**(Alterações ao Regulamento)**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar os residentes e/ou familiares/acompanhantes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem

prejuízo do direito à resolução do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados que a este assiste.

**Artigo 50.º**  
**(Integração de Lacunas)**

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Misericórdia proprietária do serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**Artigo 51.º**  
**(Disposições Complementares)**

1. Todos os residentes da ERPI estão seguros de acordo com a legislação em vigor.

**Artigo 52.º**  
**(Livro de Reclamações)**

1. Nos termos da legislação em vigor, a ERPI possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos 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 os números anteriores poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões à Direção Técnica da ERPI ou outro responsável.

**Artigo 53.º**  
**(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 Direção 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 54.º**  
**(Entrada em Vigor)**

1. O presente regulamento entra em Vigor em 1 de fevereiro.





**Artigo 55.º**

**(Aprovação, Edição e Revisões)**

1. É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.
2. O presente Regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Pombal aos 20 dias do mês de setembro de 2024.

**A Mesa Administrativa,**

*João Antunes*  
*Luís Antunes*  
*João Rodolfo Pereira Coelho Queiroz*

