REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

Lar Agostinho Cupertino da Câmara

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE MACHICO

Santa Casa da Misericórdia de Machico

NIPC 511 014 244

Rua do Desembarcadouro n.º 50, 9200-144 Machico

Tel. 291 969 140| Fax 291 969 145 | scmm@misericordiademachico.pt

www.misericordiademachico.com|

www.facebook.com/misericordiademachico

Somos sim...

Somos misericórdia por caridade,
E, por felicidade.
Fazendo o bem,
Porque simplesmente é bem.
Somos misericórdia no alento
Da vida que corre no tempo.
Procurando sem fim
Um íntimo sim.
Somos misericórdia na vida
Sempre em dívida.
No conforto que se pede
E na alegria que se deve.
Somos misericórdia nas ações
E nos nossos corações.
Na vida que se dá e que se recebe
Numa triste prece.
Somos misericórdia
Simplesmente misericórdia.
Porque fomos criados assim
Por misericórdia, sim...

Nélia Cláudia Franco Martins
Provedora

CAPÍTULO I - Disposições Gerais

Artigo 1.º | Objeto e Âmbito

1. O presente regulamento define as regras e princípios específicos de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - Lar Agostinho Cupertino da Câmara, da Santa Casa da Misericórdia de Machico, doravante designadas por *ERPI* e *Misericórdia, respetivamente*.

2. Este regulamento aplica-se a todos os Utentes, trabalhadores, familiares, responsáveis e visitantes da *ERPI*.

Artigo 2.º |Objetivos

Constituem objetivos da *ERPI*, designadamente, os seguintes:

a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;

b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;

c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;

d) Potenciar a inclusão social;

e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;

f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;

g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da *ERPI*, numa lógica complementar ao plano de atividades da *ERPI*;

h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;

i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

Artigo 3.º | Princípios de atuação

A *ERPI* rege-se pelos seguintes princípios 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 das ERPI 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 4.º | Legislação Aplicável

A *ERPI* é norteada pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, pela legislação em vigor aplicável a esta resposta social, pelo disposto no presente regulamento interno, assim como pelo Acordo de Cooperação – Funcionamento n.º 04/09, celebrado com o Instituto de Segurança Social da Madeira IP-RAM, ou outro que o venha a substituir.

Artigo 5.º | Regulamento Geral da Proteção de Dados

1. Os dados pessoais dos Utentes recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Instituto de Segurança Social da Madeira, nos termos do Acordo de Cooperação – Funcionamento, celebrado entre aquele instituto e a *Misericórdia.*

2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à *Misericórdia*, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente permitido pela Lei.

3. Os dados pessoais são tratados sob orientação do Responsável e do Encarregado da Proteção de Dados e pelos profissionais da Misericórdia que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de Utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.

4. Todos os intervenientes mencionados no número anterior, bem como outros, incluindo subcontratantes, estão obrigados pelo dever de confidencialidade e sigilo profissional, que se mantém após o termo das funções que lhe deram origem.

5. O Utente ou Acompanhante dispõe do direito de solicitar, ao Responsável pelo tratamento, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como:

a) A sua retificação ou eliminação;

b) A limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados;

c) O 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.

6. O Utente ou Acompanhante, sempre que se considere lesado no tratamento dos seus dados, dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo para efeitos do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

7. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na secretaria da *Misericórdia* e no site oficial da misericórdia

Artigo 6.º | Acesso à Informação

1. A ERPI deve proceder à afixação em local visível e de fácil acesso, designadamente, dos seguintes elementos:

a) Cópia da autorização de funcionamento;

b) Identificação da Direção Técnica;

c) Horários de funcionamento das atividades e serviços;

d) Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;

e) Preçário e ou tabela de comparticipação familiar;

f) Publicitação dos apoios financeiros da segurança social, quando aplicável;

g) Referência ao Livro de Reclamações;

h) Placa identificativa da ERPI à entrada da mesma.

2. Toda a legislação, normas e regulamentos aplicáveis estarão disponíveis em dossier nos serviços administrativos, bem como disponível na página oficial da instituição www.misericordiademachico.com.

CAPÍTULO II - Organização e Recursos

Artigo 7.º | Capacidade e Funcionamento

1. A ERPI tem a lotação de 77 vagas, funciona todos os dias do ano, vinte e quatro horas por dia.

2. O processo de admissão de 36 vagas da lotação total, é da responsabilidade do Instituto da Segurança Social da Madeira, conforme Acordo de Cooperação – Funcionamento 04/09, celebrado entre aquela e a Misericórdia, doravante denominadas de ***vagas sociais***, nalgumas plataformas identificadas como vagas com acordo.

3. O processo de admissão das restantes vagas, num total de 41 lugares é da responsabilidade da *Misericórdia*, doravante denominados de ***vagas privadas***, nalgumas plataformas identificadas como vagas sem acordo.

4. Todos as vagas estão no âmbito do Acordo de Cooperação – Funcionamento celebrado com o Instituto da Segurança Social da Madeira, e beneficiam de comparticipação financeira daquele instituto, nos termos do referido acordo de cooperação – funcionamento.

Artigo 8.º | Equipa Técnica

1. A *ERPI* é composta por uma equipa técnica multidisciplinar composta por profissionais qualificados, da qual fazem parte o Diretor de Serviços, o Coordenador do Serviço de Nutrição e Alimentação, o Diretor Clínico, o Enfermeiro Coordenador, o Gerontólogo, e o Sociólogo.

2. A Coordenação da Equipa Técnica é da responsabilidade do Diretor de Serviços, que assegura a Coordenação Técnica e a implementação das políticas e regulamentos estabelecidos.

Artigo 9.º | Direção Técnica

1. O Diretor de Serviços da *Misericórdia*, é, por inerência de funções o Diretor Técnico da *ERPI* 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.
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 *ERPI*;
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 Mesa Administrativa da Misericórdia;
f) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expetativas dos utentes integrantes no Plano Individual de Cuidados, 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, em articulação com a equipa técnica, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do responsável do representante legal e da família na atividade da *ERPI*, e na execução do Plano Individual de Cuidados, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expetativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

Artigo 10.º | Gestor de Qualidade

1. As funções de gestão de qualidade são da responsabilidade do Sociólogo da Misericórdia.

2. Ao qual compete ao gestor de qualidade monitorizar indicadores de qualidade, a fixar através de despacho do membro do governo responsável pela área governativa do trabalho, solidariedade e segurança social.

Artigo 10.º | Pessoal

1. De modo a garantir a qualidade de desempenho e eficácia dos serviços prestados aos utentes, o quadro de pessoal será definido pela *Misericórdia* tendo por base os indicadores e normativos legais.

2. A *ERPI* deve dispor de pessoal que assegure a prestação de serviços vinte quatro horas por dia.
3. O quadro de pessoal afeto à *ERPI* encontra-se afixado em local visível.

Artigo 11.º | Voluntários, Estagiários e outros

1. A *Misericórdia* no âmbito da sua missão poderá contar com a colaboração de voluntários, estagiários e outros programas, não podendo ser considerados para os efeitos de cumprimento do quadro de pessoal definido.
2. A aceitação de voluntários, estagiários ou outros programas depende de aprovação da Mesa Administrativa da *Misericórdia*, e de seguro para o efeito, caso não esteja assegurado por outro seguro.
3. A prestação de voluntariado depende, ainda, da celebração de Contrato de Voluntariado.

CAPÍTULO III – Serviços, Atividades e Cuidados

Artigo 12.º | Serviços, atividades e cuidados

1. A *ERPI* presta um conjunto de serviços, atividades e cuidados, designadamente:

a) Alojamento;

b) Nutrição e Alimentação adequada às necessidades dos Utentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da *Misericórdia*;

c) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;

d) Administração de fármacos, quando prescritos.

e) Apoio no desempenho das atividades da vida diária, cuidados de higiene pessoal, de conforto e imagem;

f) Atividades de Intervenção Comunitária e 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 psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

h) Serviço de transporte

i) Serviço de fisioterapia e reabilitação e treino funcional;

j) Tratamento de roupa;

k) Higiene dos espaços;

l) Assistência Religiosa ou espiritual.

2. As atividades desenvolvidas são, preferencialmente, definidas através de um processo participativo entre a equipa da *ERPI* e o Utente e constam de um plano de atividades.

3. A ERPI deve permitir e promover, através da sua atuação:

a) A convivência social, através do relacionamento entre os Utentes e destes com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses e capacidades, promovendo, sempre que possível, a intergeracionalidade;

b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao Utente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do Utente;

c) A inclusão social com recurso a estruturas comuns e a outras da comunidade, que promovam o bem-estar físico, emocional e social dos seus Utentes;

Artigo 13.º | Alojamento

1. O alojamento é efetuado na modalidade de quartos, duplos ou triplos.

2. A *Misericórdia* reserva-se no direito de promover a mudança de quarto que se afigure necessária à boa convivência e organização de vivência coletiva, e que a ocorrer, deve ser, logo que possível, dado conhecimento ao responsável.

3. Os quartos devem estar equipados com mobiliário adequado e em boas condições, e sempre que possível, personalizado, sendo permitida a colocação de pequenos objetos pessoais de especial significado para o Utente.

4. Sem prejuízo do número anterior, não é permitido fazer alterações nos quartos sem autorização da Mesa Administrativa da *Misericórdia*, nomeadamente a colocação de suportes nas paredes ou introdução de mobiliário pessoal.

5. Nos quartos, é expressamente proibida a utilização de velas, fósforos, isqueiros ou outros objetos que possam causar o risco de incêndio.

6. Pelo cumprimento do presente artigo é responsável o Sociólogo da Misericórdia, em articulação com o Enfermeiro Coordenador.

Artigo 14.º | Nutrição e Alimentação

1. O Serviço de Nutrição e Alimentação da *Misericórdia* presta apoio transversal na área da nutrição e alimentação a todos as respostas sociais da *Misericórdia* e engloba o serviço de refeições, de Bar e de Nutrição Clínica dos Utentes.

2. As refeições servidas na *Misericórdia* são da responsabilidade do Serviço de Nutrição e Alimentação.

3. São fornecidos pelo serviço de nutrição e alimentação, nos horários abaixo indicados, as seguintes refeições:

a) O pequeno-almoço é servido das 8:00 às 9:00;

b) O lanche do meio da manhã é servido das 10:00 às 11:00;

c) O almoço é servido das 12:00 às 13:00;

d) O lanche do meio da tarde é serviço das 15:00 às 16:00;

e) O jantar é servido das 18:00 às 19:00; e

f) A ceia é servida às 21:00.

4. A ementa semanal é afixada em local visível, adequado e de fácil acesso aos Utentes e publicada no site da *Misericórdia*.

5. As ementas dividem-se em:

a) Dieta geral destinada aos Utentes sem necessidades alimentares especiais;

b) Dieta diabética destinada aos Utentes diabéticos;

c) Dieta mole destinada aos Utentes com problemas de deglutição ou mastigação;

d) Dieta mole diabética destinada aos Utentes diabéticos e com problemas da deglutição ou mastigação;

6. Além das dietas identificados no número anterior, a pedido dos Utentes, podem ainda ser dispensadas a opção vegetariana e a dieta isenta de glúten.

7. Sempre que as necessidades nutricionais dos Utentes não possam ser alcançadas com as dietas previstas, serão elaborados planos nutricionais específicos.

8. São de cumprimento obrigatório as respetivas dietas e planos nutricionais específicos que sejam definidos em função das necessidades clínicas dos Utentes.

9. Todas as refeições dos Utentes da *Misericórdia*, por regra, são servidas no refeitório da *ERPI*, podendo ser servidas no quarto do Utente sempre que a sua condição o justifique.

10. Os alimentos que sejam entregues pelos visitantes destinados aos Utentes ficam armazenadas na copa do primeiro andar, com a identificação do Utente, devendo o seu consumo ser garantido pelas Ajudantes Ação Direta, de acordo com as necessidades nutricionais e sempre que não interfira com a respetiva dieta ou plano alimentar.

11. Os familiares podem tomar qualquer refeição com o Utente nas instalações da Misericórdia, devendo para o efeito proceder ao seu pagamento prévio no bar ou nos serviços administrativos da *Misericórdia*.

12. Os familiares podem colaborar no apoio às refeições dos Utentes desde que devidamente autorizado, e desde que não cause transtorno ao serviço e aos demais Utentes.

13. É expressamente proibido:

a) O consumo de alimentos com data limite de validade expirada; e

b) O consumo de bebidas alcoólicas ou de quaisquer substâncias ilícitas ou proibidas.

14. A Coordenação do Serviço de Nutrição e Alimentação é assegurada por uma Nutricionista, que desempenhará as funções de Coordenadora do serviço.

Artigo 15.º | Serviço Médico

1. O Serviço médico compreende o acompanhamento médico e prescrição terapêutica, e é assegurado por uma equipa médica composta por médicos em prestação de serviço alternado de forma a assegurar presença diária, todos os dias do ano, de um médico na *Misericórdia*.
2. Compete aos médicos da *Misericórdia* promover a saúde física e mental dos Utentes e prescrever a terapêutica adequada.
3. A prescrição de medicamentos é um ato médico, da exclusiva competência e responsabilidade dos médicos da *Misericórdia*.
4. O acompanhamento médico é obrigatoriamente assegurado pelo médico da *Misericórdia*, não obstante, o Utente poderá recorrer à prestação de serviços externos, nomeadamente, de especialidade, desde que devidamente articulado com aquele, ao qual deverá ser prestada a informação relevante, para o devido conhecimento, acompanhamento e validação da prescrição terapêutica.
5. As despesas extraordinárias relacionadas com a prestação de cuidados médicos externos, com a aquisição de medicamentos que não façam parte do formulário terapêutico, com a realização de exames complementares de diagnóstico ficarão a cargos do Utente ou responsável.
6. Aos Utentes não é permitida a posse de medicamentos sem o prévio consentimento do Diretor Clínico.
7. A coordenação e funcionamento do médico é da responsabilidade de um médico que exercerá as funções de Diretor Clínico da *Misericórdia*.

Artigo 16.º | Acompanhamento em situação agravamento

1. Em caso de emergência médica, os Utentes serão assistidos pela equipa interna e, caso se afigure necessário, encaminhados para o Serviço de Urgência do Centro de Saúde Machico, mediante contacto através da Linha de Emergência 112, o qual assegura o transporte.
2. O Utente deverá ser portador de carta de referenciação clínica.
3. O responsável será imediatamente informado.

Artigo 17.º |Serviço de Enfermagem

1. O Serviço de enfermagem compreende a prestação de tratamentos de enfermagem, apoio na gestão terapêutica e a promoção da saúde mental e física dos Utentes, devendo planear, executar e avaliar os tratamentos de enfermagem necessários, em articulação com a equipa médica.

2. A *ERPI* dispõe de serviço de enfermagem, todos os dias do ano, vinte e quatro horas por dia, que são assegurados com a presença no período da manhã de três enfermeiros, no período da tarde com a presença de dois enfermeiros e no período da noite com a presença de um enfermeiro.

3. Compete à equipa de enfermagem:

a) Preparar e administrar a medicação prescrita ou validada pelos médicos da *Misericórdia*;

b) Orientar e supervisionar os trabalhadores nas tarefas diárias de apoio aos Utentes;

c) Gerir o regime terapêutico prescrito pela equipa médica, promovendo o acesso à assistência medicamentosa dos Utentes e prestação de cuidados de enfermagem;

d) Promover a educação para a saúde dos Utentes.

4. A medicação prescrita deve ser tomada no momento em que é entregue e na presença do Enfermeiro.

5. A Coordenação e funcionamento do serviço de enfermagem é da responsabilidade do Enfermeiro Coordenador.

Artigo 18.º | Aquisição e gestão terapêutica

1. A aquisição de medicamentos prescritos pelo médico da *ERPI* e constantes do formulário terapêutico é da responsabilidade da *Misericórdia.*

2. Os medicamentos que não façam parte do formulário terapêutico, e que sejam prescritos ou validados pelo médico da *ERPI*, podem ser adquiridos pela *Misericórdia* desde que previamente autorizados pelo Utente ou responsável, às suas expensas.

3. Só poderão ser administrados medicamentos que tenham sido prescritos ou validados pelo médico da *Misericórdia.*

Artigo 19.º | Cuidados Pessoais

1. O Serviço de cuidados pessoais compreende o apoio no desempenho nas atividades de vida diária e cuidados de higiene pessoal, de forma a proporcionar conforto e bem-estar, manter e, se possível, melhorar a funcionalidade da pessoa com dependência e promover a autonomia, que, 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.

2. As atividades diárias de higiene pessoal são obrigatórias

3. Os trabalhadores devem zelar pela boa imagem pessoal dos Utentes salvaguardando o uso de vestuário e calçado limpo, cuidado e adequado ao espaço e contexto social.

4. A higiene pessoal dos Utentes dependentes e acamados será feita na cama.

5. A *Misericórdia* garante o fornecimento de todos os produtos utilizados na higiene pessoal, nomeadamente escova e pasta de dentes, gel banho, shampoo, cremes hidratantes, fraldas, cueca-fralda, lâmina e espuma de barbear, pensos e outros produtos de incontinência.

6. Caso o Utente pretende usar produtos diferenciados ou específicos poderá adquirir à sua responsabilidade e expensas para seu uso pessoal.
7. O Serviço de cuidados pessoais no apoio às atividades de vida diária é assegurada pela Ajudantes de Ação Direta, sem prejuízo da colaboração dos demais funcionários da Misericórdia.
8. A Coordenação e funcionamento deste serviço é assegurado por um Enfermeiro Coordenador.

Artigo 20.º | Serviço de Imagem

1. O serviço de imagem compreende o serviço de cabeleireiro, manicure, pédicure, depilação e estética.
2. O serviço de imagem é realizado por uma colaboradora da *Misericórdia*, no seguinte horário:
a) No período da manhã das 9:00 às 13:00; e
b) No período da tarde das 14:00 às 16:30.
3. O atendimento no serviço de cabeleireiro é assegurado uma vez por mês de acordo com a planificação interna.
4. Os demais serviços são assegurados de acordo com a disponibilidade do serviço.

Artigo 21.º | Serviço de Intervenção Comunitária e Animação

1. O Serviço de Intervenção Comunitária Animação compreende a promoção de atividades culturais, recreativas e educativas.
2. Aos Utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva, comum a todos, com ajustamentos individuais, consoante as necessidades individuais.
3. Todas as atividades devem ser programadas de forma a contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os Utentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.
4. O Serviço de Intervenção Comunitária e Animação é coordenado e assegurado por um Gerontólogo.

Artigo 22.º | Atividades no exterior

1. A participação em atividades exteriores é determinada pela equipa técnica, em função das caraterísticas da saída, da autonomia e do estado de saúde do Utente, de forma a garantir a segurança, conforto e bem-estar de todos.
2. A participação em atividades no exterior depende de autorização do responsável, sempre que o Utente não reúna capacidades para decidir.
3. Nas atividades no exterior organizadas pela *Misericórdia* os Utentes são sempre acompanhados por Ajudante de Ação Direta.

4. Sempre que o Utente esteja sob tratamento ou vigilância clínica a saída dos Utentes para participar em atividades no exterior depende de avaliação médica.
5. As atividades no exterior são da responsabilidade do Serviço de Intervenção Comunitária e Animação.

Artigo 23.º | Apoio psicossocial

1. O Serviço de apoio psicossocial compreende o acompanhamento psicológico e o apoio social.
2. O Acompanhamento psicológico compreende a disponibilização de apoio psicológico aos Utentes, e é assegurado por psicólogo clínico.
3. O apoio psicológico é efetuado em espaço reservado e que garanta a sua confidencialidade.
4. O apoio social tem como objetivo promover o bem-estar físico e emocional dos Utentes e das sus famílias.
5. O apoio social é assegurado pelo Sociólogo da *Misericórdia.*

Artigo 24.º | Serviços religiosos e apoio espiritual

1. Os serviços religiosos compreendem a organização e celebração religiosa e apoio espiritual, segundo o culto católico.
2. As práticas de culto religioso e o apoio espiritual, nas instalações da Misericórdia, são da responsabilidade do capelão da *Misericórdia.*
3. Os Utentes da *ERPI* têm direito a participar em todos os atos de assistência religiosa que forem celebrados nas suas instalações.
4. Os Utentes podem solicitar apoio religioso e acompanhamento espiritual junto do capelão da Misericórdia.
5. Os Utentes são livres de professar qualquer religião, mas não são permitidas, nos espaços comuns da *ERPI*, atividades de culto de outras confissões religiosas que não a religião católica.
6. O acompanhamento e apoio espiritual individualizado por parte de outros cultos religiosos de acordo com a crença religiosa de cada Utente, depende de autorização da Mesa Administrativa.

Artigo 25.º | Serviço de Transporte

1. A Misericórdia dispõe de uma frota automóvel que contribui para o desenvolvimento operacional, diário, das suas atividades e serviços, nomeadamente no transporte de Utentes para a realização de exames, consultas e participação em atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais desenvolvidas no exterior.
2. Nas situações em que o agendamento de consultas, e exames e procedimentos clínicos no exterior seja feita por indicação do médico da M*isericórdia*, o transporte e acompanhamento é assegurado pela *Misericórdia*, exceto nos casos em que o Utente necessite de transporte em maca,

nestes casos o transporte deverá se assegurado pelo Utente ou responsável, à sua responsabilidade e expensas.

3. O transporte e acompanhamento a consultas e exames no exterior, agendados fora do âmbito do serviço de cuidados médicos da *ERPI*, são da inteira responsabilidade do Utente ou do responsável.

Artigo 26.º | Serviço de Fisioterapia e Reabilitação

1. A *Misericórdia* dispõe de serviço de fisioterapia e reabilitação, assegurado por um médico fisiatra que exerce as funções de Diretor Clínico do Serviço de Fisioterapia que coordena.

2. Sempre que a condição clínica assim o exija será dispensada a prestação de serviço de fisioterapia e reabilitação aos Utentes, nos termos e condições definidas pelo médico Fisiatra.

Artigo 27.º | Treino Funcional

1. O treino funcional ocorre semanalmente e é da responsabilidade dos Fisioterapeutas da *Misericórdia.*

2. Esta atividade é de livre participação.

Artigo 28.º | Equipamentos individuais de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Os equipamentos individuais de apoio á funcionalidade e autonomia, de equipamento de prevenção de úlceras de pressão e outros, devem ser adquiridos pelos Utentes ou responsáveis, quando a sua condição física e clínica assim o exija, sem prejuízo do número seguinte.

2. A *Misericórdia* sempre que possível pode dispensar os equipamentos de apoio à funcionalidade e autonomia.

Artigo 29.º | Serviço de Bar

1. A Misericórdia dispõe de serviço de bar, destinado aos Utentes, trabalhadores e visitantes, cuja tabela deve ser afixada de forma visível e de fácil acesso a todos,

2. O bar funciona no seguinte horário:

a) No período da manhã de segunda a sexta entre as 9:00 e as 13:00

b) No período da tarde de segunda a quinta entre as 13:30 e as 17:00

c) No período da tarte de sexta entre as 13:30 e as 16:30

3. Os bens adquiridos são pagos no ato de aquisição, sem prejuízo do número seguinte.

4. Aos Utentes, é permitida a aquisição mediante registo em rol mensal a pagar até ao dia oito do mês seguinte, no Bar.

5. As despesas efetuadas no bar pelos Utente são para todos os efeitos consideradas despesas extraordinárias.

Artigo 30.º | Serviço Administrativo

1. O serviço administrativo da *Misericórdia* funciona entre as 8:30 e as 19:00.
2. Os documentos de processamento de faturação são enviados por email ao Utente ou responsável.
3. Os valores referentes a despesas extraordinárias dos Utentes serão comunicados previamente ao Utente ou responsável, para a devida aprovação.
4. Mensalmente, serão feitos avisos para pagamento das despesas extraordinárias, e, ainda, caso se verifiquem atrasos nos pagamentos de mensalidade, de comparticipação familiar e de despesas extraordinárias.

Artigo 31.º | Gestão dos bens do utente

1. Os valores dos Utentes, dinheiro, valores e objetos confiados à Misericórdia serão entregues no ato de admissão ao Sociólogo da Misericórdia e constarão de registo próprio, devendo ser assinado pelos intervenientes, no mesmo número de exemplares que partes.
2. Os bens de valor que não sejam de utilização diária deverão ficar guardados no cofre da *Misericórdia*, á responsabilidade do Sociólogo.
3. Os valores em dinheiro, entregues à guarda da *Misericórdia*, serão registados em documento próprio onde serão assinalados todos os movimentos efetuados, designadamente, todos os montantes entregues à *Misericórdia*, bem como, todos os levantamentos efetuados.
4. Os valores em dinheiro de que os Utentes queiram ser portadores para despesas diárias são da sua exclusiva responsabilidade.
5. Em caso de cessação do contrato de prestação de serviços, será lavrado auto onde conste a relação de bens existentes à data, e que serão colocados à disposição do Utente ou do responsável.
6. Os bens e valores que não sejam levantados pelo responsável no prazo de seis meses, revertem a favor da *Misericórdia*.
7. A *Misericórdia* não se responsabiliza por dinheiro, valores e objetos pessoais dos Utentes que não tenham sido declarados e entregues à sua guarda e que não sejam do seu conhecimento.

Artigo 32.º | Tratamento de Roupa

1. O tratamento de roupas dos Utentes é realizado na lavandaria da Misericórdia.
2. A roupa dos Utentes deve ser identificada, com o número de Utente, seja por etiqueta, seja por inscrição ou outro meio adequado.
3. No ato de admissão deve ser elaborado registo de roupas de cada Utente, e, atualizado sempre que se verifique novas entregas.
4. A roupa e calçado que se destinem aos Utentes devem ser entregues na Lavandaria, junto do responsável pela rouparia, de segunda a sexta das 8:00 às 16:00.

5. O vestuário dos Utentes deve ser adequado e confortável, e no caso dos acamados, aberta na parte posterior.

6. As roupas que exijam cuidados especiais de limpeza deverão ser asseguradas pelos Utentes ou responsáveis.

7. A Misericórdia não se responsabiliza pelo uso e estado de conservação do vestuário, bem como do seu desaparecimento em resultado de má ou deficiente identificação do mesmo.

8. Sempre que necessário e possível, a Misericórdia poderá dispensar vestuário aos seus Utentes.

Artigo 33.º | Higiene dos espaços

1. A higienização dos espaços é realizada diariamente, segundo o estipulado no Plano de Higienização.

2. Sem prejuízo do número anterior, a todos é devida a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e limpeza.

CAPÍTULO IV - Processo de Admissão de Utentes

NORMA 34.º | Condições de Admissão

1. A admissão de Utentes, para vaga privada, depende das condições seguintes:

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 Utente ou, por incapacidade de decisão deste por familiar, responsável ou Acompanhante;

e) Concordância do Utente e da família com os princípios, valores e normas regulamentares da *Misericórdia*.

f) Responder por si ou por representante legal a uma entrevista, de forma a verificar as suas reais condições, a realizar pelo Sociólogo da *ERPI*.

2. A verificação das condições de admissão de Utentes para as vagas sociais são da responsabilidade do Instituto de Segurança Social.

Artigo 35.º | Critérios de Admissão

1. A admissão de Utentes, para as vagas privadas, será feita de acordo com os seguintes critérios:

a) Isolamento, ausência de apoio familiar, ou em caso de risco social;

b) Ser benemérito ou irmão da *Misericórdia*;

c) Frequentar Centro de Dia ou de Convívio da *Misericórdia*;

d) Ser familiar em 1.º grau ou cônjuge de Utente já utente na *ERPI* da Misericórdia;

e) Grau de dependência;

f) Residir na área de influência da resposta social.

2. A ordem ou número da inscrição não constituem critério de prioridade na admissão do Utente.

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 trabalhadores;

b) A situação do candidato exija cuidados médicos permanentes para os quais a ERPI não está vocacionada; e

c) Nos casos em que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços ou atividades em qualquer resposta social ou serviço da *Misericórdia*, ou outras situações devidamente fundamentadas.

4. Considera-se, para efeitos de preenchimento de critério da alínea f) do número 1 do presente artigo como área de influência é o concelho de Machico.

5. A verificação dos critérios de admissão de Utentes para as vagas sociais são da responsabilidade do Instituto de Segurança Social.

Artigo 36.º | Candidatura

1. A organização do processo de candidatura, para vaga privada, 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 Utente ou o responsável deverá marcar previamente entrevista com o Sociólogo, e, caso mantenha interesse em vaga privada deverá entregar Ficha de inscrição preenchida e proceder à entrega da documentação seguinte:

a) Documento de identificação civil;

b) Cartão de Beneficiário de sistema de proteção social;

c) Número de Identificação Fiscal

d) Relatório médico atestando a situação clínica do Utente, incluindo a respetiva prescrição medicamentosa, da qual deverá constar informação sobre a existência ou não de doenças infectocontagiosas e indicação de dieta específica, se for esse o caso;

e) Boletim de vacinas do candidato;

f) Declaração de rendimentos, declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;

g) Comprovativo de morada do candidato;

h) Comprovativo de morada do responsável;

i) Sempre que o candidato a Utente tenha um representante legal, deve entregar, ainda, cópia de sentença onde se encontram estabelecidos os poderes de representação.

j) Testamento Vital ou outro tipo de declarações de vontade caso já tenha formalizado;

k) Declaração em como consentiu a consulta e cópia dos documentos supra mencionados, apenas e tão só para o fim previsto.

3. A entrega dos documentos necessários poderá ser efetuada em suporte eletrónico para o email da misericórdia scmm@misericordiademachico.pt .

4. Para além dos dados pessoais, será recolhida informação que permita aferir se o candidato cumpre as condições e os critérios de admissão.

5. A *Misericórdia* reserva-se no direito de solicitar esclarecimentos sobre os dados facultados.

6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação prévia documentos necessários, sem prejuízo do preenchimento da Ficha de inscrição e da assinatura do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.

7. Deve ser preenchida Ficha de Inscrição de forma a aferir quais os critérios que o candidato cumpre.

Artigo 37.º | Lista de Espera

1. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas privadas, ficam automaticamente inscritos em Lista de Espera, na posição de que resultar da aplicação dos critérios de admissão e da sua ponderação, e o processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

2. A *Misericórdia* procede à sua atualização retirando da lista todos os candidatos que:

a) Desistam da candidatura;

b) Tenham falecido;

c) Tenham, entretanto, obtido resposta noutra *ERPI*;

d) Tenha perfeito seis meses sobre a data de inscrição e não tenham manifestado interesse na manutenção da sua candidatura.

3. A gestão da Lista de Espera é da responsabilidade do Sociólogo.

Artigo 38.º | Procedimento de Admissão

1. A admissão é feita, sempre que haja vagas privadas, e, em estrito cumprimento das condições e critérios de admissão, pelo Sociólogo da *Misericórdia*.

2. No ato de admissão a *ERPI* deve:

a) Prestar ao Utente e ao responsável todos os e esclarecimentos necessários à boa integração do Utente, direitos e deveres dos Utentes e dos responsáveis;

b) Informar o Utente e o responsável do valor da mensalidade ou comparticipação familiar a pagar à *Misericórdia*;

c) Informar o Utente e o responsável do presente regulamento interno;

d) Acordar o Plano Individual a definir com o Utente e o responsável, 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 Utente traz consigo, a qual será assinada pelo Sociólogo, pelo Utente e pelo responsável;

f) Informar o Utente e o responsável sobre as formas de pagamento da comparticipação familiar ou mensalidade;

g) Informar o Utente e o responsável sobre o funcionamento de todos os serviços.

3. No ato de admissão deverá ainda ser assegurado:

a) O pagamento da primeira mensalidade, tendo por base os dias de ocupação, e o pagamento de caução;

b) A assinatura do contrato de prestação de serviços;

c) A assinatura de declaração pelo Utente e o responsável, sobre os direitos à imagem quanto à publicação fotografias suas em suporte físico ou suporte digital para divulgação de atividades da *ERPI*, nomeadamente no site, ou nas redes sociais da *Misericórdia*; e

d) A assinatura de termo de tomada de conhecimento relativo às informações prestadas.

Artigo 39.º | Acolhimento na ERPI

1. O Acolhimento do Utente, é efetuado pelo Sociólogo, que na sua visita às instalações, indicará o quarto, fará a apresentação aos restantes Utentes e trabalhadores que diretamente participarão na sua intervenção.

2. Após a admissão deve ser assegurada reunião com a equipa da Coordenação Técnica da *Misericórdia*, garantindo a presença do Utente e do responsável.

Artigo 40.º | Período de adaptação

1. A admissão fica condicionada a um período experimental de adaptação de dois meses.

2. Findo este período, caso o Utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinaram a sua inadaptação e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações, prorrogando-se o período de adaptação por mais um mês.

3. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à *Misericórdia*, quer ao Utente ou responsável, de rescindir o contrato de prestação de serviços.

Artigo 41.º | Processo Individual

1. É a 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 do médico assistente;

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

e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caraterização da situação social, familiar e do contexto e história da vida;

f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados;

g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;

h) Plano Individual de Cuidados, o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do Plano Individual Cuidados;

j) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

k) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;

l) 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 legislação aplicável.

3. O Processo Individual é gerido através de um serviço de um software para gestão de cuidados de saúde e gerontologia, contratado para o efeito.

CAPÍTULO V – Relações Contratuais

Artigo 42.º | Contrato de Prestação de Serviços, atividades e cuidados

1. Devem ser celebrados por escrito contratos de prestação de serviços, atividades e cuidados com os Utentes e o responsável, e, quando exista, com o respetivo representante legal, dos quais devem constar os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos Utentes que se encontram incluídos na mensalidade, devendo o contrato ser alterado em função da evolução das necessidades.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao Utente ao responsável e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

4. A ERPI deve garantir que Utente toma conhecimento do teor do contrato de prestação de serviços, do regulamento interno e do Plano Individual de Cuidados, de uma forma que assegure a sua compreensão.

Artigo 43.º | Regime do Maior Acompanhado

1. Quando o Utente não seja capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de cumprir os seus deveres e com o superior interesse de salvaguarda do seu bem-estar, este deverá beneficiar de medidas de acompanhamento no âmbito do regime do maior acompanhado.
2. A solicitação, junto do Ministério Público, para análise da necessidade de medidas de acompanhamento, pode ser efetuada pelo Utente, familiar, responsável ou pela *Misericórdia*.
3. O Acompanhante é a pessoa designada pelo Ministério Público, que assumirá a representação dos direitos e deveres titulados pelo Utente ou por conta própria e que se relacionará com a *Misericórdia*.
4. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relacionar-se-á com o Acompanhante, a quem prestará em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos relativos ao Utente.
5. É expressamente proibida a nomeação de um qualquer funcionário da Misericórdia para o cargo de Acompanhante de um Utente, salvo até 2.º grau de parentesco ou afinidade.

Artigo 44.º | Comunicação

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 mais expeditos, nomeadamente, mensagens no WhatsApp, mensagens escritas (SMS), correio eletrónico ou telemóvel indicado para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de pagamento e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do Utente familiar ou responsável 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.

CAPÍTULO VI – Comparticipações Familiares e mensalidades

Artigo 45.º |Determinação da comparticipação e mensalidade

1. Relativamente às vagas sociais, a comparticipação mensal dos Utentes ou dos seus familiares pela utilização dos serviços da ERPI será definida em função das respetivas condições sócio económicas.
2. Para efeitos de aferição das condições sócio económicas entende-se comparticipação mensal ou comparticipação familiar a comparticipação igual à totalidade das reformas, pensões ou equivalentes e ainda quaisquer outros subsídios ainda que a título excecional e que se destinem a fazer face às despesas correntes, incluindo o subsídio de férias e de Natal, pagos no mês em que se verifique o seu recebimento.

3. A Mesa Administrativa da Misericórdia no início de cada ano civil define a mensalidade a aplicar no respetivo ano.

Artigo 46.º | Modalidades de admissão

1. Existem as seguintes modalidades de internamento:

a) Admissões de caráter permanente; e

b) Admissões de caráter temporário.

2. As admissões de caráter temporário destinam-se a alívio de cuidador.

Artigo 47.º | Condições de Pagamento

1. Na modalidade de admissão permanente:

a) Pela frequência em ERPI em vaga social é devida a comparticipação familiar, definida nos termos do presente regulamento.

b) Pela frequência na ERPI em vaga privada é devido o pagamento da mensalidade, em vigor.

2. Pela frequência por período inferior a trinta dias, seja na admissão seja em caso de cessação deverá ser considerado o seguinte:

a) Em vaga social será devido o pagamento corresponde à exata proporção do valor mensal da comparticipação do Estado;

b) Em vaga privada por períodos inferiores a trinta dias, será devido o pagamento do valor diário correspondente aos dias efetivos de frequência, sendo que o valor diário é igual à mensalidade a dividir por trinta a multiplicar pelo número de dias de ocupação.

3. Pela frequência por período inferior a trinta dias em caso de cessação deverá ser considerado o seguinte:

a) Para Utente admitido em regime de ocupação de vaga social o pagamento corresponde à exata proporção do valor mensal da comparticipação do Estado;

b) Para Utente admitido em regime de ocupação de vaga privada, se a cessação ocorrer na primeira quinzena do mês, o pagamento corresponde ao valor de metade da mensalidade em vigor, se ocorrer na segunda quinzena do mês, o valor a pagar é o equivalente ao valor total da mensalidade em vigor.

4. No caso de admissão temporária em vaga privada deverá ser considerado o acréscimo de 25% sobre o valor a cobrar.

a) Para Utente admitido em regime de ocupação de vaga com acordo o pagamento corresponde à exata proporção do valor mensal da comparticipação do Estado;

b) Para Utente admitido em regime de ocupação de vaga sem acordo, se a cessação ocorrer na primeira quinzena do mês, o pagamento corresponde ao valor de metade da mensalidade em vigor. Caso ocorra na segunda quinzena do mês, o valor a pagar é o equivalente ao valor total da mensalidade em vigor.

Artigo 48.º | Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia oito do mês a que disser respeito, mês, e pode ser feito através das seguintes formas:

a) Em numerário, cheque ou multibanco, presencialmente, nos serviços administrativos da *Misericórdia*;

b) Por débito direto;

c) Por transferência bancária para a conta da Caixa Geral de Depósitos com o IBAN - PT50 0035 0420 0000000443033, e código SWIFT CGDIPTPL, devendo ser exibido o respetivo comprovativo para efeitos da emissão do recibo.

2. A falta de pagamento dentro do prazo fixado, implica o pagamento acrescido de 10% sobre o valor da mensalidade, podendo acarretar ao Utente a sua exclusão da ERPI logo que lhe seja determinado pela Mesa Administrativa.

3. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias poderá, por decisão da Mesa administrativa, determinar a cessação do contrato de prestação de serviços atividades e cuidados.

Artigo 49.º | Pagamento de Caução

1. O pagamento de caução é sempre devido nos casso de vaga privada, a título de garantia pelo pontual cumprimento dos compromissos estabelecidos no contrato de prestação de serviços.

2. O seu pagamento é efetuado no momento da celebração do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.

3. O montante da caução corresponde ao valor total de duas mensalidades.

4. Verificada a cessação do contrato, o valor da caução pago será devolvido, após a verificação do cumprimento dos compromissos assumidas e na sua exata proporção.

Artigo 50.º | Pagamento de Despesas Extraordinárias

O pagamento das despesas extraordinárias, não contempladas no valor da mensalidade, deverão ser pagas até ao dia oito do mês seguinte, à sua realização.

Artigo 51.º | Restituição dos Pagamentos

Sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo 47.º do presente regulamento interno, em caso algum e nomeadamente no caso de falecimento, internamento hospitalar, férias ou ausência temporária das pessoas acolhidas, a não utilização de quaisquer serviços postos à disposição do Utente pela Misericórdia ou rescisão com justa causa do contrato pelo Utente, não confere direito nem dará lugar à restituição de quaisquer importâncias pagas nesta Misericórdia , à exceção das quantias pagas a título de caução.

CAPÍTULO VII – Condições gerais de funcionamento

Artigo 52.º | Horário de Funcionamento

1. A ERPI funciona em regime permanente, todos os dias do ano, vinte e quatro horas por dia.
2. O período de atividade diurna decorre das 8:00 às 20:00.
3. Deve ser salvaguardado o período de descanso entre as 22:00 e as 8:00.

Artigo 53.º | Saídas e Férias

1. As saídas ao exterior são livres devendo ser previamente comunicadas para o devido registo e acompanhamento, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
2. Sempre que se verifique uma saída social do Utente da *ERPI*, deverá o familiar ou responsável assinar um termo de responsabilidade referente ao período de ausência.
3. A saída social dos Utentes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica depende de avaliação clínica favorável, podendo ser estabelecidas restrições.
4. Sempre que se afigure necessário, o Utente deve fazer-se acompanhar da medicação com a indicação de horários e dosagem de toma, considerando o tempo de ausência.
5. Durante o período de ausência os Utentes as pessoas com que se faça acompanhar são responsáveis pelo Utente.
6. Os responsáveis do Utente deverão comunicar à *Misericórdia*, por escrito, todas e quaisquer restrições legais que impossibilitem a saída livre do Utente da *ERPI*.
7. Os Utentes devem gozar férias:

a) Preferencialmente com as famílias; e ainda

b) Podem gozar férias organizadas pela *Misericórdia* ou por outras entidades.

Artigo 54.º | Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. A *Misericórdia* tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação.
2. A metodologia referida é explicada a todos os Utentes, trabalhadores e prestadores de serviços.
3. O manual de procedimentos da prevenção, gestão dos abusos, negligências e maus-tratos encontra-se disponível para consulta em dossier próprio e no site da *Misericórdia*.

Artigo 55.º | Visitas

1. É livre a visita de familiares e amigos aos Utentes da *ERPI*, nos espaços comuns, e salvaguarda a sua higiene pessoal, entre as 10:00 e as 20:00, devendo para o efeito dar conta da sua presença junto das Auxiliares de Ação Direita.

2. Em situação de doença grave do Utente, devidamente justificadas, mediante autorização prévia da Mesa Administrativa da Misericórdia é permitida a visita dos familiares fora do horário estabelecido.

3. As visitas devem efetuar-se nos espaços comuns do edifício, nomeadamente na sala.

4. Nas situações excecionais em que as visitas ocorram nos quartos, deve ser solicitada ajuda a uma Auxiliar de Ação Direta para verificar se é possível entrar no quarto garantindo o máximo respeito pela privacidade dos Utentes com quem é partilhado o quarto, bem como dos demais.

5. Caso existam visitas não autorizadas o Utente ou responsável devem referenciar, por escrito, com a devida fundamentação e documentação legal.

Artigo 56.º | Contatos

1. Os familiares e amigos podem telefonar, para falar com os Utentes, durante, no horário das visitas, e sem prejuízo das suas rotinas diárias, através do número fixo 291 969 140, para o respetivo número do quarto, ou ainda para os contactos pessoais dos Utentes.

2. Os contactos entre os Utentes, familiares e amigos, deverá fazer-se preferencialmente para os contactos pessoais do Utentes, de forma a assegurar o livre acesso, sem prejuízo da colaboração que se afigure necessária dos trabalhadores da *Misericórdia*.

3. O Serviço de Intervenção Comunitária e Animação assegura o serviço de videochamadas dos familiares ausentes da Região Autónoma da Madeira, de acordo com a disponibilidade e mediante pedido prévio dos interessados.

Artigo 57.º | Funeral

1. A *Misericórdia* informará sempre que ocorra o falecimento de um Utente ao responsável, e no caso de impossibilidade de contacto com um familiar direto e que faça parte do registo do Processo Individual.

2. A realização do funeral e todas as diligências necessárias são da responsabilidade do responsável ou familiares

3. As despesas com o funeral do Utente são da inteira responsabilidade do responsável, familiares ou herdeiros.

4. Nos casos em que o Utente não possua familiares ou herdeiros, a *Misericórdia* assume o compromisso de realização do funeral e recebendo o subsídio da Segurança Social, caso seja devido.

5. Na situação prevista no número anterior, se existir registo prévio de comunicação escrita com as últimas vontades do Utente, que constará do processo individual, estas serão cumpridas desde que não implique encargos excecionais para a *Misericórdia*.

6. Nos casos em que a *Misericórdia* seja responsável pela realização do funeral, e não haja indicação em contrário, o mesmo realizar-se-á de acordo com o culto católico, nas condições tidas por mais convenientes.

CAPÍTULO VIII - Direitos e Deveres

Artigo 58.º | Direitos e Deveres dos Utentes

1. Os Utentes que residam na *ERPI* têm 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 *ERPI* e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;

d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do Plano Individual de Cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expetativas e preferências;

e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expetativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;

f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correção e compreensão;

g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;

h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da *ERPI*;

i) À proteção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;

j) Apresentar reclamações e sugestões à Direção Técnica relativamente ao funcionamento dos serviços, tendo direito a ser informada sobre as mesmas.

2. Constituem deveres dos Utentes da *ERPI*, nomeadamente, os seguintes:

a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;

b) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros Utentes;

c) Cumprir o Regulamento Interno;

d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do Plano Individual de Cuidados 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 utentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Artigo 59.º | Direitos e Deveres do Responsável, dos familiares e pessoas de referência

1. O responsável é a pessoa, familiar ou não do Utente, que assume os Direitos e Deveres titulados pelo Utente ou por conta própria, e que se relaciona com a Misericórdia.

2. Para efeitos de relação contratual, a Misericórdia relaciona-se apenas com o responsável, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao Utente.

3. São direitos do responsável pelo Utente, além dos previstos no n.º 5 do presente artigo, os seguintes:

a) Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o Utente reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;

b) Efetuar reclamações e sugestões;

c) Todos os demais direitos atribuídos ao Utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

4. São deveres do responsável pelo Utente, além dos previstos no n.º 6 do presente artigo, os seguintes:

a) Responsabilizar-se solidariamente pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à *Misericórdia*, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das mensalidades, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;

b) Respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente Regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do Utente, não podendo fazer cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o Utente;

c) A prestar todas as informações sobre o Utente relevantes ao bem-estar e colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do Utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;

d) A assinar o Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados em nome próprio, e ainda como responsável quando, por qualquer razão, o Utente esteja impedido de o fazer.

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

a) Participar as atividades e no projeto global da *ERPI*;

b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;

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

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

6. 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 utentes;

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

e) Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

Artigo 60.º | Direitos e Deveres da Misericórdia

1. São direitos da *Misericórdia*:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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 ou responsável, quando se justifique;

e) Fazer cumprir o Contrato de Prestação de Serviços, Atividades e Cuidados e o Regulamento Interno;

f) Tomar conhecimento de quaisquer problemas com os Utentes, de forma a implementar as medidas necessárias;

g) Ao direito de suspender o serviço ou cessar o contrato, sempre que os/as 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 às necessidades de cada um;

b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da *ERPI*, 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) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;

f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a *Misericórdia* e o Utente;

g) Manter os processos dos Utentes atualizados;

h) 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;

i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes;

j) Dispor de livro de reclamações.

Artigo 61.º | Direitos e deveres dos funcionários

1. O funcionário em serviço tem os seguintes direitos:

a) Consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;

b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;

c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;

d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;

e) A ser respeitado pelos Utentes seus familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.

2. O funcionário 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 *Misericórdia*, relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;

g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;

h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;

i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da *Misericórdia*, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;

j) Prestigiar a *Misericórdia* e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;

k) Proceder dentro da *Misericórdia* como verdadeiro profissional, com correção e aprumo moral;

l) Tratar os responsáveis, Utentes e visitantes, com a paciência e correção necessárias, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que os 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;

n) 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 – Da Disciplina Cessação de Prestação de Serviços

Artigo 62.º | Sanções

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

a) Advertência;

b) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados.

2. Ficam, ainda, sujeitos à cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados ERPI, os Utentes cujo comportamento perturbe o bom funcionamento da ERPI e que prejudique os demais Utentes.

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

Artigo 63.º | Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:

a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;

b) Caducidade por falecimento do Utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de admissão temporária, ausência da ERPI por período superior a trinta dias sem motivo justificado;

c) Revogação por uma das partes por justa causa;

d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;

e) Inadaptação do Utente; e ainda

f) Nos casos previstos no artigo anterior.

2. Em caso do Utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à *Misericórdia* com trinta dias de antecedência, exceto no caso de falecimento.

3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento dos valores da mensalidade correspondente ao prazo de pré-aviso em falta.

4. Considera-se justa causa, nomeadamente:

a) Quebra de confiança dos Outorgantes;

b) Existência de dívidas à *Misericórdia*, designadamente, três ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas,

c) Desrespeito pelas regras da *ERPI*, orientações da equipa técnica ou demais funcionários;

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

5. A rescisão do contrato por justa causa, implica a saída do Utente das instalações da *ERPI*, no prazo máximo de dez dias, sendo da sua conta, do responsável todas as despesas e procedimentos necessários, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança.

6. Após a cessação do contrato é realizada reunião com a Equipa Técnica da *Misericórdia*, o responsável e os familiares diretos.

CAPÍTULO X – Reclamações

Artigo 64.º | Reclamações, Sugestões e Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado, na Receção da *Misericórdia*, sempre que necessário.

2. O referido documento existe também em suporte digital o qual poderá ser acedido através do site ou endereço eletrónico afixado em www.misericordiademachico.com

2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Diretora de Serviço da *Misericórdia*.

3. Os elogios poderão ser registados em livro próprio, igualmente disponível nos serviços administrativos da *Misericórdia*.

4. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados à Diretora de serviços ou outro responsável.

caixa

Artigo 65.º | Sistema de Videovigilância

A *Misericórdia* procede 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.

CAPÍTULO XI – Disposições Finais

Artigo 66.º | Aprovação e Revisão

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da *Misericórdia* proceder à aprovação e revisão deste regulamento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da *ERPI*.

Artigo 67.º | Revisão Periódica

O presente regulamento será revisto de quatro em quatro anos

Artigo 68.º | Alteração ao Regulamento

1. As alterações ao presente regulamento deverão ser aprovadas pela Mesa Administrativa
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento deverão comunicadas ao Utente, familiar, responsável ou acompanhante, quando se lhes aplique, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato de prestação de serviços, a que a este assiste.
3. Quaisquer alterações a este regulamento deverão comunicadas ao Instituto de Segurança Social da Madeira IP-RAM, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Artigo 69.º | Omissões

As situações não previstas no presente regulamento serão resolvidas por deliberação da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Machico.

Artigo 70.º | Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor 60 dias após a sua aprovação.

Aprovado em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Machico, a 20 de Dezembro de 2024.

A Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Machico