

Índice remissivo

CAPÍTULO I - Denominação, natureza e fins

- Artigo 1.º Âmbito de aplicação
- Artigo 2.º Legislação aplicável
- Artigo 3.º Objetivos da resposta social ERPI
- Artigo 4.º Outros serviços de apoio social

CAPÍTULO II - Da admissão dos utentes

- Artigo 5.º - Destinatários
- Artigo 6.º - Processo de admissão
- Artigo 7.º - Critérios de Admissão
- Artigo 8.º - Decisão
- Artigo 9.º - Listas de espera
- Artigo 10.º - Atualização do processo individual
- Artigo 11.º - Processo administrativo
- Artigo 12.º - Processo social
- Artigo 13.º - Processo clínico

CAPÍTULO III - Agregado familiar, regime de comparticipações e rendimentos

- Artigo 14.º - Agregado familiar
- Artigo 15.º - Regime de comparticipação
- Artigo 16.º - Rendimentos
- Artigo 17.º - Mensalidade
- Artigo 18.º - Interrupção da prestação de cuidados por Iniciativa do utente
- Artigo 19.º - Contrato
- Artigo 20.º Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

CAPÍTULO IV - Regras de Funcionamento

- Artigo 21.º - Protecção de dados pessoais
- Artigo 22.º - Depósito e guarda dos bens dos utentes
- Artigo 23.º - Liberdade e autonomia dos utentes
- Artigo 24.º - Hora de silêncio
- Artigo 25.º - Horário e saída de visitas
- Artigo 26.º - Refeições
- Artigo 27.º - Passeios ou deslocações e saídas dos utentes

CAPÍTULO V - Direitos e deveres do utente e familiares

- Artigo 28.º - Direitos dos utentes
- Artigo 29.º - Deveres dos utentes
- Artigo 30.º - Direitos dos familiares
- Artigo 31.º - Deveres dos familiares

CAPÍTULO VI - Direitos e deveres dos Colaboradores

- Artigo 32.º - Deveres dos Colaboradores
- Artigo 33.º - Direitos dos Colaboradores

CAPÍTULO VII - Direitos e deveres da Instituição

- Artigo 34.º - Direitos da Instituição
- Artigo 35.º - Deveres da Instituição

CAPÍTULO VIII - Gestão e prevenção de negligência e maus-tratos

- Artigo 36.º - Negligência, abusos e maus-tratos por parte dos Colaboradores
- Artigo 37.º - Negligência, abusos e maus-tratos por parte dos Familiares

CAPÍTULO IX - Disposições Gerais

- Artigo 38.º - Livro de Reclamações
- Artigo 39.º - Disposições complementares

CAPÍTULO X - Recursos

- Artigo 40.º - Recursos humanos
- Artigo 41.º - Recursos materiais

REGULAMENTO INTERNO - ERPI

PREÂMBULO

Este documento regula as condições de acesso e de funcionamento dos serviços Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI).

CAPÍTULO I

Denominação, natureza e fins

Artigo 1.º

Âmbito de aplicação

A ERPI da SCMM, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, com sede na Rua do Adro, nº9, Montalvão, concelho de Nisa, distrito de Portalegre, licenciado pelo Decreto-Lei nº 133-A/97 de 30 de Maio e com acordo de cooperação para a resposta social de ERPI de Utentes celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Portalegre em 13/09/2001.

Artigo 2.º

Legislação aplicável

Os princípios legislativos pelos quais se regem a Resposta de ERPI, da SCMM são:

- Decreto-Lei 172-A de 2014, 15 Novembro – Estatutos IPSS;
- Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho.
- Portaria nº 67/2012, de 21 de março.
- Compromisso de cooperação para o setor social e solidário para o biênio 2015-2016.
- Portaria de Extensão entre a União das Misericórdias Portuguesas e a Santa Casa da Misericórdia de Abrantes;

Artigo 3.º

Objetivos da resposta social ERPI

1. Constituem objetivos da estrutura residencial, designadamente, os seguintes:
 - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
 - b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
 - c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intra-familiar;
 - d) Potenciar a integração social;
 - e) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - f) Cuidados de higiene pessoal;
 - g) Tratamento de roupa;
 - h) Higiene dos espaços;
 - i) Atividades de animação sociocultural, lúdicos recreativos 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;
 - j) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
 - k) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - l) Administração de fármacos, quando prescritos.
2. A ERPI da SCMM deve permitir:
 - a) A convivência social, através do relacionamento entre os residentes e destes com os familiares e amigos, com os colaboradores e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psicoafectivo do residente.
 - c) A SCMM deve ainda permitir a assistência religiosa, sempre que o residente o solicite, ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal.
 - d) Garantir e respeitar a independência, a individualidade, a privacidade e a livre expressão de opinião;
 - e) Favorecer os sentimentos interacção, auto-estima e segurança;
 - f) Contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento.
 - g) Animação e recreação;

- i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo

Artigo 13º

Processo clínico

1. Deve constar do processo clínico do utente:
 - a) História clínica do utente;
 - b) Análises clínicas actualizadas e electrocardiograma actualizado;
 - c) Ficha de anotação e prescrição médica e respectiva data;
 - d) Ficha de avaliação clínica e de dependências;
 - e) Ficha de registo de valores vitais;
 - f) Ficha de utilização de ajudas técnicas;
 - g) A identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes actos e procedimentos.
2. Sempre que tal seja julgado conveniente, nomeadamente, pelo médico assistente, a ERPI pode solicitar aos utentes, por si ou através dos seus representantes, que expressem por escrito o consentimento para se sujeitarem a qualquer acto médico ou tratamento que lhes seja proposto.
3. O processo clínico deverá ser elaborado por profissionais de saúde, e o seu acesso é restrito nos termos da legislação em vigor;
4. Os utentes e familiares são obrigados a informar o gabinete de enfermagem, aquando da admissão do utente, de todas as informações relevantes relativas a medicação, terapêuticas, consultas, exames e respetivos resultados;
5. No acto de admissão, o utente será informado que toda a medicação será gerida pelo gabinete de enfermagem;
6. A instrução e a avaliação do processo clínico ficarão a cargo do médico da SCMM;

CAPITULO III

Agregado familiar, regime de comparticipações e rendimentos

Artigo 14º

Agregado familiar

1. Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco por afinidade, ou outra situações familiares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º. Grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos utentes do agregado familiar;

Artigo 15º

Regime de comparticipação

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago, pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida pela resposta social a aplicar sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar variará entre os 75% e os 90%, de acordo com o grau de dependência do utente.
2. As comparticipações familiares são, em regra, são objeto de revisão anual, a efectuar no início do ano civil.
3. Por alteração das circunstâncias que estiverem na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento "per capita" mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva comparticipação.
4. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento de dependência do 1º grau, mas já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida no número anterior.
5. À comparticipação familiar apurada nos termos do nº.1 deste artigo pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
6. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes outros familiares, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado

acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

Artigo 16º

Rendimentos

1. Consideram-se rendimentos para efeitos de pensão, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do utente, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até valor máximo da tarifa de transporte da área de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b) c) e d) do número anterior, podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior ao IAS, é considerado o valor real da despesa.
4. O rendimento "per capita" mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula: $R = (RAF - D) / N$
Sendo:
R = Rendimento "per capita" mensal.
RAF = Rendimento do agregado familiar, ou seja, do utente. (anual ou anualizado)
D = Despesas mensais fixas;
n = número de elementos do agregado familiar.
5. A comparticipação do utente será efetuada em 12 pagamentos de igual valor, dividindo os rendimentos de 14 meses por 12:
 - a) 12 relativos a cada um dos meses do ano;
 - b) 1 relativo ao percentual aplicado sobre o subsídio de Verão;
 - c) 1 relativo ao percentual aplicado sobre o subsídio de Natal;
 - d) A comparticipação será devida em apenas 12 pagamentos quando, comprovadamente, os elementos do agregado familiar não beneficiem de subsídio de Verão e de Natal;
6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações do rendimento, e após efetuarem que considerem adequadas podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima.

Artigo 17º

Mensalidade

1. Pese embora o facto os acordos de cooperação celebrados que obrigam à aplicação das normas de comparticipação dos utentes ou famílias, compete à Mesa Administrativa o critério, desde que adequados aos indicativos técnicos decorrentes do exercício das atribuições específicas dos serviços competentes do ministério da tutela, assim:
 - a) O acordo sobre a mensalidade a pagar pelo utente será assinado por este ou por um familiar, ou seu representante, que mediante assinatura do respetivo contrato, será o responsável perante a Instituição, pelas declarações prestadas.
 - b) O utente obriga-se ao pagamento, até ao último dia útil do mês, de uma comparticipação pecuniária dependente dos seus rendimentos e do percentual de comparticipação definido pela Instituição de acordo com o artigo 15.º;
 - c) Todas as despesas eventuais do utente, tais como medicamentos, fraldas, cadeiras de rodas, andaihos, muletas (quando para uso permanente) transportes particulares, telefonemas, consultas externas, serão a cargo do utente ou seus familiares;
 - d) Haverá lugar a uma redução até 20% na comparticipação mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento.

Artigo 18.º

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos, apresentando documento comprovativo do seu internamento, passado pelos serviços hospitalares;
2. Nos períodos em que o utente se ausentar por motivos que não sejam de doença ou internamento hospitalar, pagarão a mensalidade por completo.
3. Nos casos em que um casal, seja apenas internado um dos conjugues, e o internado tenha uma reforma pequena, ou não tenha reforma alguma, este terá sempre de pagar o montante estipulado pela Mesa Administrativa, que será em função da reforma do conjugue não internado. No caso de falecimento de um dos conjugues, o pagamento do internado, será sempre de acordo com a reforma definitiva. Em qualquer caso, o internado fica sempre sujeito ao pagamento das restantes cláusulas do Regulamento Interno da ERPI;

Artigo 19.º

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou o seu representante legal e a Santa Casa da Misericórdia de Montalvão, é celebrado um contrato, neste caso, referente à Resposta Social de ERPI desta Instituição;
2. Após celebração do contrato, é entregue uma cópia do mesmo, bom como deste regulamento Interno;

Artigo 20.º

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

A cessação da Prestação de Serviços por iniciativa do utente pode acontecer:

- a) Por morte: a Instituição comunica à família, bem como ao médico da Instituição de imediato, se o utente falecer durante a permanência na ERPI;
- b) Por desistência: qualquer dos outorgantes pode unilateralmente a todo o tempo por termo ao contrato independentemente de justa causa, desde que comunique por escrito e com antecedência não inferior a 30 dias, essa intenção;

CAPITULO IV

Regras de funcionamento

Artigo 21.º

Protecção de dados pessoais

1. A informatização dos dados constantes do processo individual do utente obedece à legislação em vigor sobre protecção de dados pessoais;
2. Os profissionais com acesso ao processo individual do utente devem observar o dever de sigilo, só podendo divulgar qualquer dado com a expressa autorização do utente;

Artigo 22.º

Depósito e guarda dos bens dos utentes

1. No ato de internamento, será elaborada uma lista dos objetos pessoais que o utente trás consigo, a qual será assinada pela responsável da ERPI e pelo utente ou na impossibilidade deste, por um familiar;
2. Esta relação deve especificar os bens que ficam em poder do utente e os que ficam confiados a guarda da Santa Casa da Misericórdia, salvaguardando que esta não se responsabilizará, por quaisquer valores, como jóias e outros objectos que não estejam devidamente depositados à sua guarda;

Artigo 23.º

Liberdade e autonomia dos utentes

1. Os horários de utilização de áreas comuns devem ser bem definidas e explicado aos utentes;
2. No serviço de ERPI da SCMM, os utentes têm liberdade para se ausentar sempre que desejarem, e pelo tempo que pretenderem, devendo avisar a instituição da sua saída e do dia e da hora provável

do seu regresso, que deverá ocorrer a tempo da hora das refeições, se pretenderem delas usufruir.

3. Todos os utentes cujas condições de saúde possam representar risco ou perigo para a sua segurança, com especial relevo para quem apresenta sinais evidentes de deterioro cognitivo, só deverão sair acompanhados por familiares ou pessoas de referência ou conhecidas.
4. Para todos os efeitos, tendo por base os direitos da pessoa idosa, entre os quais a sua autonomia e a sua liberdade de escolha, e a filosofia da instituição que assenta nos princípios de uma casa aberta à comunidade, qualquer risco decorrente de uma saída, em qualquer circunstância, seja nas situações em que houve aviso prévio ou quando deixou temporariamente as instalações por sua própria iniciativa, serão da inteira responsabilidade da pessoa idosa, como aconteceria se estivesse a viver em sua casa e tivesse decidido sair temporariamente à rua.
5. No caso das pessoas com deterioro cognitivo significativo, tudo será feito através dos sistemas passivos e ativos de vigilância para manter os residentes seguros. No entanto, atendendo ao facto de não existir na instituição um regime de isolamento, os familiares compreendem e aceitam partilhar os riscos inerentes a esta situação, em nome de uma maior qualidade de vida, dado que a instituição adotou os princípios internacionais que defendem que as pessoas idosas não devem ser sujeitas a restrições e sujeições físicas que limitem, de forma desproporcionada, a sua liberdade. No caso da família não entender partilhar e aceitar este tipo de riscos, deverá, então, optar por uma instituição que ofereça serviços mais restritivos, quanto à liberdade de acesso ou movimento dentro do ERPI.

Artigo 24.º

Hora de silêncio

1. O momento de silêncio será respeitado a partir das 23H00.
2. A sala de convívio é um espaço destinado a conviver ou ver televisão, de acordo com o horário de funcionamento fixado, devendo os utentes respeitar o silêncio no regresso aos quartos.

Artigo 25.º

Horário e saída de visitas

1. O horário de visitas de familiares e amigos dos utentes de acordo com horário afixado em local visível.
2. Tendo em vista incentivar a convivência da pessoa idosa com os seus amigos e conhecidos, o utente pode convidar familiares ou amigos para tomar qualquer refeição, de preferência, mediante aviso prévio e sujeito ao respetivo pagamento conforme tabela de cortesia, desde que a presença dos convidados não seja perturbadora do funcionamento da casa.

Artigo 26.º

Refeições

1. As ementas são elaboradas com produtos de qualidade e devidamente confeccionados, procurando satisfazer os hábitos alimentares dos utentes, cumprindo as dietas, quando estas forem por prescrição médica.
2. As ementas serão afixadas em local visível de forma a serem consultadas pelos utentes e familiares.
3. O horário de refeições é o seguinte:
 - 09H00 - Pequeno-almoço;
 - 12H00 - Almoço;
 - 16H00 - Lanche;
 - 18H30 - Jantar;
 - 21H30 - Ceia.

Artigo 27.º

Passeios ou deslocações e saídas dos utentes

1. O Desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da competência do Diretor da SCMM em coordenação com o Animador Sociocultural da instituição;
2. Os passeios são gratuitos, e quando necessário, a SCMM suporta os encargos adjacentes;
3. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados pelas funcionárias desta instituição.

CAPITULO V
Direitos e deveres do utente e familiares

Artigo 28.º

Direitos dos utentes

1. O utente deve entrar na ERPI, tendo em conta a sua vontade própria;
2. Obter satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
3. Tratamento digno dentro da ERPI que respeite a sua individualidade e intimidade;
4. Conhecimento do Regulamento do funcionamento da ERPI, e das decisões da Mesa Administrativa que interfiram com o mesmo. (entenda-se utente);
5. Usufruir de todas as atividades da ERPI, de acordo com os seus interesses e capacidades, apresentar propostas à Mesa Administrativa, visando a melhoria dos serviços, que sejam, possíveis de pôr em prática;
6. Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos, se necessário, ou se o solicitar;
7. Apoio na área da Saúde prestado pelo Gabinete Médico da ERPI ou outros;

Artigo 29.º

Deveres dos utentes

1. Cumprir as normas expressas no funcionamento da ERPI, bem como de outras decisões que venham a ser tomadas sobre o seu funcionamento;
2. Participar na medida dos seus interesses e capacidades, na vida diária da ERPI, numa linha de solidariedade social no respeito pela liberdade e direitos dos outros;
3. Comparticipar mensalmente nos custos da manutenção da ERPI, de acordo com o montante que conste no contrato de Alojamento;
4. Satisfazer o quantitativo acordado sempre que se ausente da ERPI, por hospitalização, em ou outras situações, em que o seu lugar continue assegurado;
5. Indemnizar a Santa Casa da Misericórdia do valor de qualquer dano ou prejuízo, que lhe cause nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas.
6. Contribuir para o bem-estar geral da Instituição, devendo evitar situações de conflito quer com os outros residentes, quer com o pessoal em serviço.
7. Proceder quanto à conservação dos edifícios, ao consumo da água e energia como se estivesse na sua própria casa, zelando pela boa utilização de tudo o que existe na ERPI, informando os funcionários sempre que detecte qualquer deficiência a fim de poderem ser tomadas as necessárias providências;

Artigo 30.º

Direitos dos familiares

1. Obter informação adequada sobre o utente de que é familiar;
2. Efetuar visitas de acordo com o estabelecido no Regulamento Interno de Funcionamento da ERPI;
3. Participar nas ações promovidas pela ERPI, destinadas aos Utesentes e à participação de familiares;
4. Celebrar com os utentes datas festivas, como o Natal, Páscoa e Aniversários.

Artigo 31.º

Deveres dos familiares

1. Satisfação dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas referidas no presente regulamento;
2. Ligação frequente com a ERPI, sobretudo quando solicitado a comparecer para tratar de assuntos relativos ao utente a seu cargo;
3. Colaborar com a ERPI, na procura do bem-estar e alegria do utente, visitando-o com regularidade, especialmente em datas festivas ou de aniversário, procurando estar sempre informado do seu estado de saúde e de bem-estar;
4. Apoiar e acompanhar o utente sempre que seja possível aos serviços de Saúde
5. Promover as diligências necessárias para o utente ser acolhido por si ou por outra Instituição apropriada, se receber comunicação da ERPI em tal sentido;

CAPITULO VI
Direitos e deveres dos Colaboradores

Artigo 32.º

Deveres dos Colaboradores

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção da SCMM e Direção Técnica do Lar de Idosos;
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção da SCMM, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o Lar de Idosos;
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
4. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
5. Guardar lealdade à SCMM, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e funcionários;
6. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da SCMM, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
7. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
8. Contribuir para maior eficiência dos serviços do Lar de Idosos, de modo a assegurar o seu bom funcionamento.
9. Prestigiar a SCMM e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
10. Proceder como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
11. Tratar os clientes e visitantes, com a correção necessária, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que os ofendam ou atentando contra o seu pudor;
12. Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
 - a) Mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos clientes e/ou funcionários, etc.;
 - b) Atos praticados pelos clientes, visitas e funcionários, em desrespeito do que consta no Regulamento e contra a moral e bons costumes.
13. Não exercer qualquer influência nos clientes ou seus 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.

Artigo 33.º

Direitos dos Colaboradores

1. Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal;
2. Ter direito a condições que permitam a sua formação;
3. Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço;
4. Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito;
5. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Direção da SCMM;
6. Ser escutado nas suas sugestões e críticas que se prendam com as tarefas atribuídas;

CAPITULO VII

Direitos da Instituição

Artigo 34.º

São direitos da Instituição

1. Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento e de outras normas de funcionamento da Instituição.
2. Rescisão de Contrato com o cliente sempre que, este, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponha em causa, ou prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Artigo 35.º

São deveres da Instituição

1. Proporcionar serviços permanentes e adequados aos clientes.

2. Contribuir, dentro do possível, para a melhor qualidade de vida dos clientes no seu processo natural de envelhecimento.
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar.
4. Potenciar a integração social.

CAPITULO VIII

Gestão e prevenção de negligência, abusos e maus-Tratos

Artigo 36º

Negligência, abusos ou maus-tratos por parte dos colaboradores

1. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Colaboradoras da instituição, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o Diretor Técnico da situação ocorrida;
 - b) O Diretor Técnico, detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos do cliente não são postos em causa e a confirmar-se a situação acionará junto das Colaboradoras ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
 - c) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com a Direção da Instituição, de acordo com cada situação.

Artigo 37º

Negligência, abusos ou maus-tratos por parte dos familiares

2. A ocorrência de situação de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
 - a) Sempre que detetada algumas destas situações, as Colaboradoras devem informar o Diretor Técnico;
 - b) Depois de auscultadas as partes envolvidas o Técnico agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
 - c) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

CAPITULO IX

Disposições gerais

Artigo 38.º

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado, sempre que desejado.

Artigo 39.º

Disposições complementares

1. Em caso de falecimento do Utente e não havendo determinações expressas, a ERPI comunicará ao familiar, ou pessoa responsável pelo internamento, no sentido de realizar o funeral e assumir os respectivos encargos;
2. À data do falecimento, os bens e valores que se encontrem na posse do utente, serão discriminados em lista a elaborar pelo Encarregado Geral.
3. Alterações no Regulamento nos termos da legislação em vigor, as alterações introduzidas no presente Regulamento deverão ser acordadas com os utentes ou os seus representantes legais e comunicadas aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre;
4. Qualquer situação omissa neste Regulamento será solucionada pela Mesa Administrativa sempre que tenha conhecimento;

CAPITULO X

Recursos

Artigo 40º

Recursos humanos

A SCMM dispõe de um quadro de pessoal que permite assegurar a qualidade dos serviços prestados e as normas legais vigentes;

A SCMM poderá socorrer-se de trabalho voluntário, que se regerá pelas regras definidas neste regulamento e que aplicam os princípios da Lei nº 71/98, de 3 de Novembro.

Artigo 41º

Recursos materiais

A SCMM utilizará no cumprimento dos seus objectivos estatutários o seu património imobiliário, mobiliário e financeiro;

Artigo 42.º

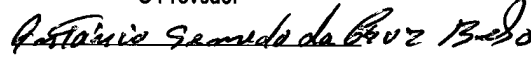
Norma transitória

Constituído por quarenta e dois artigos, este Regulamento revoga integralmente o anterior Regulamento da Santa Casa da Misericórdia, entrando em vigor imediatamente após aprovação em Assembleia Geral e cumprimento das demais formalidades exigidas por lei.

Santa Casa da Misericórdia de Montalvão, 15 de novembro de 2015

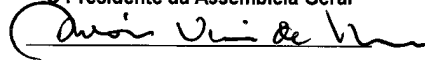
O Presente Regulamento foi elaborado pela Mesa Administrativa com a colaboração da Diretora Técnica, em 15 de novembro de 2015

O Provedor


(António Semedo da Cruz Belo)

Aprovado pela Assembleia-Geral, em 15/11/2015

O Presidente da Assembleia Geral


(António Vicente de Matos Churro)

