

# SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE VOUZELA

*[Handwritten signatures in blue ink]*



RESIDÊNCIA SÉNIOR “EUGÉNIO LOBO”

---

## REGULAMENTO INTERNO

Rua Ribeiro Cardoso, nº47/A

3670 – 257 VOUZELA



Índice

CAPÍTULO I .....	4
DENOMINAÇÃO E FINS DA RESIDÊNCIA SENIOR.....	5
Artigo 1.º (Âmbito de aplicação) .....	5
Artigo 2.º (Legislação aplicável).....	5
Artigo 3.º (Objetivos do regulamento) .....	5
Artigo 4.º (Missão e objetivos da residência sénior) .....	5
Artigo 5.º (Serviços e atividades desenvolvidas) .....	7
Artigo 6.º (Capacidade instalada da residência sénior) .....	7
CAPÍTULO II .....	7
PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES .....	7
Artigo 7.º (Condições gerais de admissão) .....	7
Artigo 8.º (Processo de candidatura).....	8
Artigo 9.º (Base de dados de inscrições / lista de espera).....	9
Artigo 10.º (Admissão).....	9
Artigo 11.º (Comparticipação) .....	9
Artigo 12.º (Acolhimento do cliente na residência sénior).....	9
Artigo 13.º (Período de ambientação).....	10
Artigo 14.º (Alojamento dos utentes).....	10
Artigo 15.º (Registo dos clientes) .....	10
Artigo 16.º (Contrato de prestação de serviços) .....	10
Artigo 17.º (Comunicações).....	9
Artigo 18.º (Processo individual do cliente) .....	9
CAPÍTULO III .....	10
CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO .....	10
Artigo 19.º (Horário de funcionamento) .....	10
Artigo 20.º (Paridade e local de alimentação).....	10
Artigo 21.º (Proibição de outros alimentos).....	10
Artigo 22.º (Visitas).....	11
Artigo 23.º (Saídas ou pedidos de licença ou dispensa) .....	11
Artigo 24.º (Condições de alojamento) .....	11
Artigo 25.º (Passeios e deslocações) .....	11
Artigo 26.º (Bens e contas correntes).....	12
Artigo 27.º (Responsabilidade).....	12
Artigo 28.º (Familiares e/ou responsáveis pelos clientes).....	12
Artigo 29.º (Direitos dos clientes).....	13
Artigo 30.º (Deveres dos clientes) .....	13
Artigo 31.º (Direitos da Santa Casa da Misericórdia) .....	13

## CAPÍTULO I - DENOMINAÇÃO E FINS DA RESIDÊNCIA SENIOR

### Artigo 1.º (Âmbito de aplicação)

O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Clientes, da resposta social *Residência Sénior "Eugénio Lobo"* da Santa Casa da Misericórdia de Vouzela, sita na Rua Ribeiro Cardoso, Nº 47A, 3670-257 Vouzela, doravante abreviadamente designada, respetivamente, por RS.

### Artigo 2.º (Legislação aplicável)

- Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro alterado pelo Decreto-Lei n.º 9/85 de 9 de janeiro, pelo Decreto-Lei n.º 89/85 de 1 de abril, pelo Decreto-Lei n.º 402/85 de 11 de outubro, pelo Decreto-Lei n.º 29/86 de 19 de fevereiro, pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro, pela Lei n.º 76/2015 de 28 de julho, pela Lei n.º 36/2021 de 14 de junho e pela Lei n.º 79/2021 de 24 de novembro;
- Lei n.º 30/2013 de 8 de maio;
- Portaria n.º 139/2007 de 29 de janeiro, alterada pela Portaria n.º 380/2019 de 18 de outubro;
- Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março e pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro;
- Portaria n.º 67/2012 de 21 de março;

### Artigo 3.º (Objetivos do regulamento)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

### Artigo 4.º (Missão e objetivos da residência sénior)

1. A RS constitui uma Resposta Social de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, onde são desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados médicos (clínica geral) e de enfermagem.
2. A RS tem por missão ser uma «casa de família» dos seus clientes, que, necessitam de assistência e apoio, contribuindo para a estabilização, autonomia ou estimulação do envelhecimento ativo e integração social.
3. A RS, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a) Acolher clientes, cuja situação social, familiar e de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitacional de vida;
  - b) Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial dos clientes;
  - c) Prestar os apoios necessários às famílias, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;



Artigo 32.º (Deveres da Santa Casa da Misericórdia).....	14
Artigo 33.º (Responsável).....	14
CAPÍTULO IV.....	19
DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	19
Artigo 34.º (Sanções / procedimentos).....	19
Artigo 35.º (Cessação da prestação de serviços).....	20
Artigo 36.º (Interrupção Temporária da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente ...	21
CAPÍTULO V.....	16
PESSOAL.....	17
Artigo 37.º (Quadro de pessoal).....	17
Artigo 38.º (Direção Técnica).....	17
Artigo 39.º (Deveres gerais dos funcionários).....	17
Artigo 40.º (Direitos gerais dos funcionários).....	18
CAPÍTULO VI.....	18
CULTO.....	18
Artigo 41.º (Culto católico).....	18
Artigo 42.º (Religiões).....	18
CAPÍTULO VII.....	18
FUNERAL.....	18
Artigo 43.º (Custeamento do funeral e sufrágios).....	18
Artigo 44.º (Atos fúnebres).....	18
CAPÍTULO VIII.....	19
VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO.....	19
Artigo 45.º (Roupa e haveres pessoais).....	19
Artigo 46.º (Enxovais e valores).....	19
CAPÍTULO IX.....	19
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	19
Artigo 47.º (Alterações ao regulamento).....	19
Artigo 48.º (Integração de lacunas).....	19
Artigo 49.º (Livro de reclamações).....	19
Artigo 50.º (Livro de registo de ocorrências).....	19
Artigo 51.º (Entrada em vigor).....	20
Artigo 52.º (Aprovação, edição e revisões).....	20

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below it, some with arrows pointing to specific parts of the document.

h) Cuidados médicos (clínica geral) e de enfermagem, bem como acesso a cuidados de saúde (engloba a administração de fármacos, quando prescritos);

i) Produtos de higiene.

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

a) Acompanhamento a cuidados de saúde de especialidade;

b) Aquisição de bens e serviços;

c) Turismo sénior;

d) Fisioterapia;

e) Cuidados de imagem;

f) Transporte.

#### **Artigo 6.º (Capacidade instalada da residência sénior)**

A capacidade da RS é de 16 clientes de ambos os sexos.

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

#### **Artigo 7.º (Condições gerais de admissão)**

São condições de admissão do cliente:

a) Ser pessoa com idade igual ou superior a 65 anos, cuja situação não lhe permita permanecer no seu meio natural de vida;

b) Concordância do cliente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia;

c) Utentes em situação de dependência, isolamento, solidão ou insegurança, que não possam permanecer na sua residência;

d) Não sofrer de doença infectocontagiosa que prejudique o regular funcionamento do Lar;

e) Ser sujeito a uma entrevista, feita pela Diretora Técnica e/ou Responsável;

f) Só em casos excecionais e justificados a considerar individualmente, poderão deixar de respeitar-se as condições exigidas quanto à idade e situação física.

A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do Cliente;

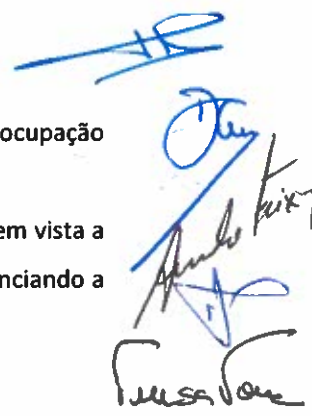
#### **Artigo 8.º (Processo de candidatura)**

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

2. O idoso deverá dirigir-se ao (à) Director(a) Técnico(a) da RS, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar os seguintes documentos:







- d) Proporcionar alojamento, alimentação, assistência religiosa, ajuda psicossocial e ocupação organizada e acompanhada dos tempos livres;
  - e) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência e a promoção da sua qualidade de vida, potenciando a integração social;
  - f) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
  - g) Encaminhar e acompanhar as pessoas para soluções adequadas à sua situação;
  - h) Fomentar o processo de envelhecimento ativo;
  - i) Facultar ao Cliente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
  - j) Potenciar o convívio social entre os utentes e os seus familiares, amigos e a comunidade.
4. A RS, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
- a) A harmonia entre os hábitos e os costumes que traduzem a história de cada pessoa preservando a sua individualidade e privacidade;
  - b) A ligação dos clientes com os seus familiares, amigos e comunidade, como desenvolvimento de uma vida afetiva, estimulante e equilibrada;
  - c) A procura permanente de soluções que possam complementar internamento, desde que tenham o acordo do cliente e seus familiares;
  - d) A participação dos clientes na organização e na vida da RS, como pessoas portadoras de um projeto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade;
  - e) O convívio entre os clientes e destes com outros grupos, favorecendo uma participação efetiva na vida da comunidade;
  - f) A concretização de atividades individuais ou de grupo, em correspondência com os interesses manifestados pelos clientes, possibilitando um projeto de vida com qualidade;
  - g) Articulação com os serviços de saúde, que permita uma correta ação preventiva e uma adequada resposta em caso de doença.

#### **Artigo 5.º (Serviços e atividades desenvolvidas)**

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos a RS assegurará:
- a) Alojamento, temporário ou permanente;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;
  - c) Cuidados de higiene pessoal;
  - d) Tratamento de roupa;
  - e) Higiene dos espaços;
  - f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir, para um clima de relacionamento saudável entre os clientes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
  - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;

**Artigo 12.º (Acolhimento do cliente na Residência Sénior)**

A receção do Cliente, é feita pelo Director Técnico ou seu representante, que na visita às instalações, indica-lhe o quarto, e o apresentará aos restantes clientes, e colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.

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

A admissão será feita sempre condicionada ao período experimental não superior a três meses, quer para uma perfeita ambientação quer para observação e verificação ratificadora das condições deste regulamento.

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

1. O alojamento far-se-á nos nove quartos que compõe a RS, procurando agrupá-los de forma a conseguir um bem-estar acolhedor.
2. Quando estritamente necessário, os clientes poderão ser transferidos de quarto.
3. No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiro, será considerada preferencialmente a permanência do sobrevivente no mesmo quarto.
4. Caso este queira permanecer no mesmo espaço, usufruindo inteiramente do quarto duplo, o mesmo terá um outro custo conforme tabela afixada.
5. No caso de não ser viável, poderá haver necessidade de ser transferido para aposento apropriado à sua nova situação e/ou a integração de um novo cliente no mesmo quarto.

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

A RS dispõe de um livro de registo de admissões dos clientes atualizado, onde conste a identificação do cliente, datas de entrada, de saída, motivo e contactos a estabelecer em situações de emergência.

**Artigo 16.º (Contrato de prestação de serviços)**

1. O acolhimento na RS pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os clientes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de alojamento e prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o utente não possa assinar a aceitação do regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente/tutor, como se este assinasse em seu nome próprio, na qualidade de responsável, devendo ainda apostar-se impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.



- a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão;
  - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou de outro subsistema;
  - c) Cartão de Contribuinte;
  - d) Cartão de Saúde (SNS);
  - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do cliente;
  - f) Uma fotografia.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição.

#### **Artigo 9.º (Base de dados de inscrições / lista de espera)**

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

#### **Artigo 10.º (Admissão)**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sócio familiar do mesmo, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Misericórdia.
2. As admissões serão efetuadas pela Mesa Administrativa sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos clientes e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
3. Será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:
  - a) A obrigação de acompanhar (caso se verifique essa necessidade) e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na RS;
  - b) A responsabilidade de se providenciar pela receção do cliente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;
4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou clientes, poderá originar a não admissão do cliente no equipamento ou a respetiva exclusão.

#### **Artigo 11.º (Comparticipação)**

1. A determinação da comparticipação monetária dos clientes é determinada pela Santa Casa da Misericórdia de Vouzela;
2. Anualmente será exposto em documento próprio uma tabela com o custo mensal da comparticipação do cliente;
3. A comparticipação mensal será revista anualmente.





5. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue, preferencialmente, via e-mail.

**Artigo 17.º (Comunicações)**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade dos Responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

**Artigo 18.º (Processo individual do cliente)**

Para cada Cliente que usufrua dos serviços prestados pela RS será organizado um Processo Individual e Confidencial de Cliente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

**a) Área Sociofamiliar:**

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Registo do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Registo do cartão de contribuinte;
- Registo do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do cliente ou dos familiares;
- Plano Individual de Cuidados (PIC);

**b) Área da Saúde:**

- Registo do cartão de Utente do centro de saúde;
- Identificação e contrato do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Cliente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Cliente na RS.



c) **Área Jurídica:**

- O Cliente e o seu familiar direto, e/ou um representante pelo seu acolhimento, deverão assinar um contrato de prestação de serviços com a Santa Casa da Misericórdia, donde consta obrigatoriamente: direitos e deveres das partes, os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo Cliente, bem como a comparticipação mensal para com a RS;
- Declaração de vontade.

**CAPÍTULO III**

**CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

**Artigo 19.º (Horário de funcionamento)**

O horário de funcionamento dos serviços será:

a) Das 00.00 às 24.00 horas.

O horário das refeições:

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

- Pequeno-Almoço: entre as 09:00 e as 10:00 horas
- Almoço: entre as 12:00 e as 13:00 horas
- Lanche: 16:00 horas
- Jantar: entre as 19:00 e as 20:00 horas
- Ceia: entre as 22:00 e as 23:00 horas

O Cliente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo Director Técnico.

**Artigo 20.º (Paridade e local de alimentação)**

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o Cliente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.
2. As refeições são servidas no refeitório da RS. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.
3. Qualquer alimento que o cliente opte por ter no seu quarto, deverá estar devidamente lacrado e arrumado no armário adequado para tal, não sendo permitida a sua colocação nas mesas de cabeceira.

**Artigo 21.º (Proibição de outros alimentos)**

Para o regular funcionamento da RS é proibido aos Clientes:

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

**Artigo 22.º (Visitas)**

É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes da RS, contando que se efetive nos seguintes modos:

- Horário de visita: 14h30 às 16h00 Horas e das 17h00 às 18h00;
- As visitas requerem marcação prévia presencial, via telefone ou e-mail;
- A duração da visita é de 25 a 30 minutos;
- Cada cliente pode receber duas pessoas em simultâneo por visita;

Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao Director Técnico ou a quem o substitui.

**Artigo 23.º (Saídas ou pedidos de licença ou dispensa)**

1. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento da RS, e devendo-se acatar o seguinte:
  - a) Os clientes inuisuais, mentalmente mais debilitados ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, possa representar risco ou perigo para a sua segurança, só terão competente permissão quando acompanhados por pessoa de família ou amiga que assuma a responsabilidade do seu regresso à RS e do seu amparo físico e material;
  - b) Os clientes são dispensados, sempre que o desejem, do almoço e jantar do mesmo dia, mediante informação ao Director Técnico;
  - c) Os clientes que estejam sob tratamento ou vigilância clínica só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo do Médico da Misericórdia ou do Médico de família;
  - d) No caso do cliente que deseje sair de modo voluntário e definitivo da RS, terá de declarar por si ou através do representante a sua saída, e através de forma escrita;
2. Só em casos excepcionais, devidamente justificados, mediante autorização do Director Técnico, poderá o regresso à RS ir além da hora de silêncio.

**Artigo 24.º (Condições de alojamento)**

1. A Misericórdia ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar a ferro e passajar todas as roupas, salvo se algum cliente mostrar vontade de o fazer fora das instalações, carecendo neste caso de autorização do Director Técnico.
2. Durante a noite as luzes deverão estar desligadas, mantendo-se apenas as de emergência.
3. Para que a RS se apresente limpa e arrumada, é exigido a todos os clientes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.
4. Será obrigatório que todos os clientes tomem banho diário, obedecendo ao mais rigoroso asseio pessoal.

**Artigo 25.º (Passeios e deslocações)**

Os passeios e/ou deslocações de carácter lúdico realizados pela RS não terão qualquer custo adicional para o/a utente.



**Artigo 26.º (Bens e contas correntes)**

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o cliente traz consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio ou familiar, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas à RS ou ao respetivo proprietário.
2. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente na RS.
3. A RS reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. No caso, do cliente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
5. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída da RS.
6. Todos os clientes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados.
7. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Misericórdia, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao utente por sua solicitação.
8. A Misericórdia será responsável junto do cliente e do seu Responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
9. A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
10. Após um ano do falecimento do utente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão a título de doação para a Misericórdia, todos os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

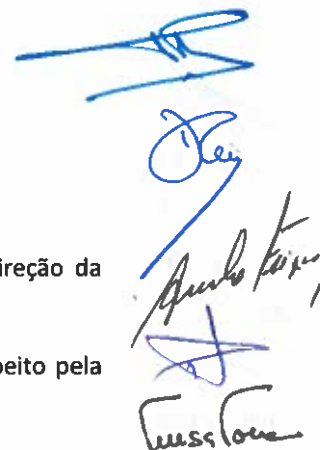
**Artigo 27.º (Responsabilidade)**

1. A RS não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. Igualmente, a RS não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos clientes.

**Artigo 28.º (Familiares e/ou responsáveis pelos clientes)**

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





### Artigo 29.º (Direitos dos clientes)

1. Os clientes da RS têm o direito de:
- Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
  - Serem tratados com respeito e urbanidade pelos demais clientes, funcionários e direção da Misericórdia;
  - Terem asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
  - Serem ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
  - Participarem na vida da Misericórdia, nomeadamente, no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
  - Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
  - Terem assegurado boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral.

### Artigo 30.º (Deveres dos clientes)

Os clientes da RS devem:

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

### Artigo 31.º (Direitos da Santa Casa da Misericórdia)

- São direitos da Instituição:
- Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento.
- Encaminhamento do cliente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a



qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo cliente.

d) Rescisão de Contrato com o cliente nos termos do Art.º 35º do presente Regulamento.

#### **Artigo 32.º (Deveres da Santa Casa da Misericórdia)**

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

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências;
- c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento da RS;
- d) Fornecer a cada cliente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- e) Organizar um processo individual por cliente;
- f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo RS;
- g) Afixar, em local visível, o nome do Director Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
- h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

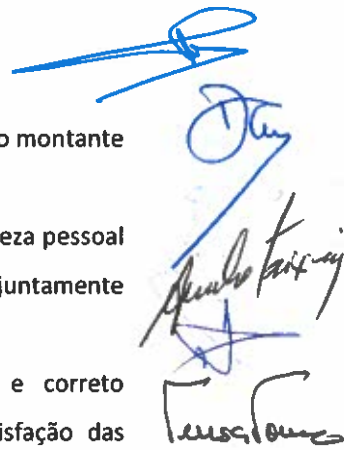
#### **Artigo 33.º (Responsável)**

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do cliente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo cliente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia.
2. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este qualquer informação ou esclarecimento pertinente.
3. O Responsável tem os seguintes direitos:
  - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
  - b) A ser recebido pela Direção Técnica da RS, sempre que o solicite, depois de previamente marcado e tal seja justificado;
  - c) A efetuar reclamações e sugestões;
  - d) Todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.
4. O Responsável tem os seguintes deveres:
  - a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e



respetivas penalizações, e desde já o seu acordo a todas e quaisquer modificações do montante da comparticipação e penalizações que venham a ter lugar;

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



#### CAPÍTULO IV - DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

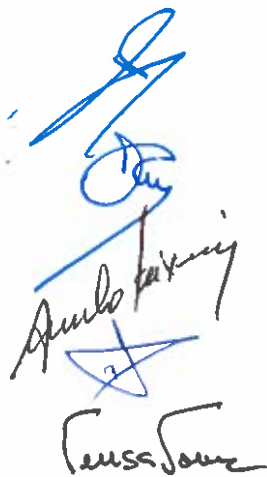
##### Artigo 34.º (Sanções / procedimentos)

1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
2. As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos clientes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
3. Advertência;
4. Exclusão da Misericórdia.
5. Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os clientes que manifestem comportamentos antissociais, que perturbem o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia.
6. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser objeto de encaminhamento para o procedimento judicial.

##### Artigo 35.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 (falecimento do cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Misericórdia ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da RS por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Se por falecimento que ocorra até ao dia 15 do próprio mês, o representante pagará o valor correspondente a 15 dias de permanência, acrescendo as despesas efetuadas até ao momento, se o falecimento ocorrer após o dia 15, a mensalidade é paga na sua totalidade, acrescida das despesas tidas até ao dia do óbito;
  - d) A Direção Técnica reserva-se ao direito de resolver o contrato celebrado, se as normas deste regulamento forem violadas, designadamente:





- Falta de pagamento por mais de 1 mês;
- Ocultação de informações relevantes para o processo de inscrição, admissão e acolhimento dos Clientes;
- Quebra do dever de respeitar os outros Clientes, Familiares, Direção, Coordenação e demais funcionários;
- Apropriação indevida de bens;
- Situações em que a evolução do quadro clínico não permita o normal funcionamento da resposta social;
- Prática reiterada de comportamentos considerados, violentos, impróprios e/ou inadequados.

e) Inadaptação do cliente.

2. Em caso do cliente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Misericórdia com 60 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por adaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) Existam dívidas à Misericórdia, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras da RS, Equipa Técnica ou demais funcionários;
  - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o cliente.
8. A rescisão do contrato por justa causa, implica a retirada do cliente das instalações da RS, no prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta, do familiar ou do seu responsável todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino, ficando desde já estabelecido e acordado que a retirada se processará para a residência do mesmo.

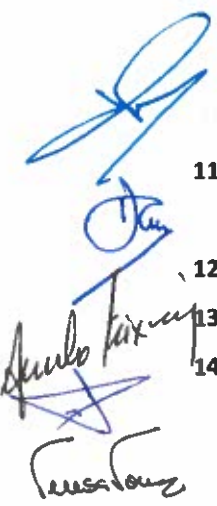
#### Artigo 36.º

##### (Interrupção Temporária da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente)

A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente ou do seu representante legal, com carácter temporário, pode ocorrer a qualquer momento, mediante o aviso prévio de 2 dias.

Neste caso, a interrupção da prestação de serviços terá como consequência a dedução do valor da mensalidade nos seguintes termos:



- 
11. Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
  12. Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
  13. Comunicar as faltas e deficiências ao Director Técnico de que tenham conhecimento.
  14. Não exercer qualquer influência nos clientes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão mais bem servidos.

#### **Artigo 40.º (Direitos gerais dos funcionários)**

Os funcionários têm direito a serem respeitados pelos clientes e suas famílias, bem como pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.

### **CAPÍTULO VI - CULTO**

#### **Artigo 41.º (Culto católico)**

Os clientes da RS têm a regalia de participação em todos os atos de assistência religiosa que, por intermédio do Capelão e/ou sacerdotes, for celebrado nas suas instalações segundo o culto católico.

#### **Artigo 42.º (Religiões)**

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

### **CAPÍTULO VII - FUNERAL**

#### **Artigo 43.º (Custeamento do funeral e sufrágios)**

As despesas com o funeral e sufrágios de um cliente são da responsabilidade da família do mesmo.

#### **Artigo 44.º (Atos fúnebres)**

1. Se não houver sido feita prévia comunicação escrita com as últimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente – desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a Misericórdia –, os funerais dos clientes realizam-se segundo as normas da Misericórdia e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da RS.
2. Se qualquer família ou pessoa amiga pretender que o cliente falecido seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a Misericórdia todas e qualquer responsabilidade nesse aspeto.
3. Nos casos de cliente que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse cliente, fica o Provedor com competência para aceitar ou não esta incumbência.

- Ausências superiores a 30 dias – 20%;

## CAPÍTULO V - PESSOAL

### Artigo 37.º (Quadro de pessoal)

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores constantes dos normativos legais em vigor.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Direto(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior, preferencialmente na área das ciências sociais de humanas.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia;
4. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

### Artigo 38.º (Direção Técnica)

A Direção Técnica da RS da Misericórdia é assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

### Artigo 39.º (Deveres gerais dos funcionários)

São deveres dos funcionários:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia.
3. Tratar os clientes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.





## CAPÍTULO XVIII - VESTUÁRIO, VALORES E ESPÓLIO

### Artigo 45.º (Roupa e haveres pessoais)

O novo cliente deverá fazer-se acompanhar de roupas consideradas indispensáveis ao seu uso pessoal, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais. As mesmas deverão vir devidamente marcadas, com código a fornecer pela RS.

### Artigo 46.º (Enxovais e valores)

1. Os clientes que disponham de objetos de valor ou dinheiro poderão colocá-los à guarda da Misericórdia através do recurso à figura do Contrato de Depósito, entregando-os aos Serviços da Misericórdia, em que esta é depositária e depositante o dono dos objetos, os quais serão retomados, mediante a elaboração do respetivo termo de entrega no processo.
2. Os valores em dinheiro de que os utentes são portadores para as suas despesas pessoais são da única e exclusiva responsabilidade do utente não se responsabilizando a Misericórdia pela sua perda ou extravio.

## CAPÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

### Artigo 47.º (Alterações ao regulamento)

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Mesa Administrativa da Misericórdia deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste e, comunicar ao ISS, I.P. no mesmo prazo as respetivas alterações.

### Artigo 48.º (Integração de lacunas)

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

### Artigo 49.º (Livro de reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Misericórdia possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de o Director Técnico da resposta social ou dos serviços administrativos da mesma, sempre que desejado, ou acedido através do sítio eletrónico: [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).
2. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor (a) Técnico (a) da RS.

### Artigo 50.º (Livro de registo de ocorrências)

Esta Resposta Social dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

**Artigo 51.º (Entrada em vigor)**

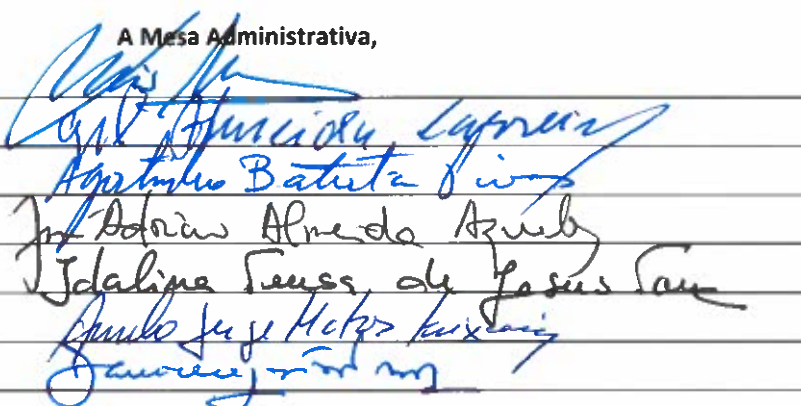
O presente Regulamento entra em vigor 30 dias após a sua aprovação pela Mesa Administrativa.

**Artigo 52.º (Aprovação, edição e revisões)**

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vouzela, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da RS.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Vouzela, aos quatro dias do mês de outubro de 2022.

A Mesa Administrativa,

  
Aparecida Lopes  
Aparecida Lopes  
Aparecida Lopes  
Aparecida Lopes  
Aparecida Lopes  
Aparecida Lopes  
Aparecida Lopes  
Aparecida Lopes  
Aparecida Lopes  
Aparecida Lopes

