



# ***Lar***

# ***Residencial***

***REGULAMENTO***

***INTERNO***

## **INTRODUÇÃO**

A problemática da deficiência, tem vindo a progredir e evoluir com o passar dos anos, permitindo criar respostas adequadas às necessidades destes indivíduos e seus significativos. É fundamental criar alternativas à situação familiar, que contribuam para potenciar a autonomia, valorização pessoal e qualidade de vida das pessoas com deficiência, indo de encontro a uma sociedade esclarecida e incluída.

„O Lar Residencial para pessoas com limitações da actividade e restrições na participação, decorrentes de alterações nas estruturas e funções e da existência de barreiras no ambiente (pessoas com necessidades especiais) constitui-se como uma resposta social, desenvolvida em equipamento que tem como um objetivo principal promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade e para a plena integração social dos seus clientes.“

O Lar Residencial destina-se „a pessoas com deficiência e incapacidades que se encontrem impedidas temporária ou definitivamente, de residir num contexto familiar.“

O presente Regulamento Interno de Funcionamento permitirá assegurar o cumprimento dos objetivos a que se propõe, potenciar os direitos e deveres dos intervenientes (clientes, significativos e colaboradores), promover a participação ativa dos clientes e significativos em tomadas de decisão e na sua integração social.

O objetivo maior desta Valência é sem dúvida promover:

**A INTEGRAÇÃO, A AUTONOMIA, A QUALIDADE DE VIDA E A  
IGUALDADE DE OPORTUNIDADES.**

## **Capítulo I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 1ª**

##### **Âmbito de Aplicação**

A Santa Casa da Misericórdia da Madalena do Pico (SCMM), Instituição Particular de Solidariedade Social, assumiu desde de setembro de 2016, abrir uma estrutura de apoio às pessoas com deficiência designada por LAR RESIDENCIAL, com a celebração de um protocolo de cooperação ou outra qualquer situação de financiamento externo.

#### **NORMA 2ª**

##### **Legislação Aplicável**

O Lar Residencial da Santa Casa da Misericórdia da Madalena é uma resposta social que consiste no alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar e rege-se pelo disposto:

- a) Portaria nº59/2015, de 02 de março – define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por Lar Residencial;
- b) Manual de processos chave para Lar Residencial do Instituto da Segurança Social;
- c) Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA 3ª**

##### **Destinatários e Objetivos**

1. São destinatários do Lar Residencial as pessoas com deficiência e/ou incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos:
  - a) Que frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas e projectos, em localidades fora da sua área de residência;
  - b) Cujos familiares não os possam acolher;
  - c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
  - d) Cujas famílias necessitem de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.
2. São objetivos do Lar Residencial:
  - a) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
  - b) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos residentes;
  - c) Promover estratégias de reforço da auto-estima pessoal e da capacidade para a organização das actividades de vida diária;

- d) Assegurar o atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto-cuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e actividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- f) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projecto de vida dos residentes;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidade para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- i) Promover o envolvimento e competências da família;
- j) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

#### **NORMA 4<sup>a</sup>** **Cuidados e Serviços**

1. O Lar Residencial presta, designadamente, os seguintes serviços:
  - a) Alojamento;
  - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas e técnicas;
  - c) Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
  - d) Apoio no desempenho das actividades da vida diária;
  - e) Tratamento de roupa;
  - f) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde;
  - g) Outros serviços (p. ex.: cuidados de imagem e transporte...).

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA 5<sup>a</sup>**

##### **Condições de Admissão e Critérios de Admissibilidade**

São condições de admissão neste Lar Residencial:

- a) Idade do Cliente;
- b) Cujos familiares não os possam acolher;
- c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
- d) Cujas famílias necessitem de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso;
- e) Que frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas e projectos, em localidades fora da sua área de residência.

São Critérios de Admissibilidade:

- a) Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento (30%);
- b) Risco de isolamento social (25%);
- c) Situações de emergência social (20%);
- d) Ser Irmão da Santa Casa da Misericórdia da Madalena (12%);
- e) A Idade do Cliente (8%);
- f) Frequência de estruturas de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais cujo local não seja compatível com o da respectiva residência (5%).

#### **NORMA 6<sup>a</sup>**

##### **Inscrição**

1. Para efeito de admissão do cliente deverá ser feita a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte fiscal do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema;
  - d) Cartão do serviço nacional de saúde ou outro subsistema;
  - e) Ou, Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário.
2. Excepcionalmente, eventualmente, alguns documentos só exequíveis no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de inscrição, disponível no Lar Residencial, e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Valência Lar Residencial;

4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA 7<sup>a</sup>**

### **Admissão**

#### **Contrato, Suspensão e/ou Rescisão e Lista de Espera**

1. Após a recepção dos dados dos clientes candidatos, a Equipa Técnica procede a uma análise mais detalhada da sua informação, com vista à sua hierarquização, de acordo com:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- c) Critérios de admissibilidade dos candidatos;
- d) Critérios de hierarquização;
- e) Lista de Espera.

2. Na definição dos critérios de hierarquização dos candidatos, a Valência para além de ter presente os Critérios de Admissibilidade, identifica o conjunto de critérios que considera ajustados no quadro da sua missão, atribuindo-lhe uma ponderação de acordo com a prioridade social associada.

No final desta análise, verificada a existência de lugar disponível para a admissão de um novo cliente, procede-se à elaboração de um relatório de parecer técnico, selecionando no máximo cinco candidatos de forma hierárquica para aprovação pela Equipa Técnica, conforme o previsto no impresso Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos. A elaboração do relatório será efetuada no prazo máximo de 10 dias úteis, sendo posteriormente, encaminhado para a Direção da Valência, que em conjunto com o Provedor tomarão a decisão final.

3. Após a decisão do relatório técnico e até próxima reunião da Direção com o Provedor, o candidato deverá ser identificado e aprovado para admissão.

O candidato aprovado é informado, através de uma carta de Aprovação. Enquanto que os restantes candidatos que não foram aprovados recebem igualmente informação, conforme o impresso carta de Não Aprovação e integram, novamente, caso assim o manifestem, a Lista de Espera.

Afim de proceder à admissibilidade do cliente no Lar residencial, são solicitados os seguintes documentos:

- a) Boletim de Vacinas atualizado;
- b) Duas fotografias;
- c) Declaração comprovativa de todos os rendimentos: IRS, recibos de vencimento ou de pensões ou subsídios, etc, do cliente e agregado familiar;
- d) Documentos comprovativos das despesas mensais fixas do cliente e do agregado familiar: valor da renda de casa ou prestação mensal para aquisição de habitação, encargos médicos mensais com transportes públicos e as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Declaração médica, contendo o grau e tipo de deficiência;

- f) Relatórios médicos/técnicos que identifiquem: medicação, limitações à prática desportiva, cuidados e estado de saúde, historial escolar/terapêutico etc;
- g) Bulas dos medicamentos;
- h) Micro Radiografia e RX Pulmonar.

4. Após a decisão por parte do cliente de integrar o Lar Residencial é estabelecido um contrato escrito entre a Instituição e o cliente, pela utilização dos serviços e equipamentos da valência.

Para assinatura do contrato, devem constar no processo do cliente:

- a) Cópia do BI e do cartão de identificação fiscal, ou cópia do Cartão de Cidadão do cliente,
- b) Cópia do BI ou Cartão de Cidadão do representante do cliente e documento legal de representação, no caso de o contrato não ser assinado pelo cliente.

5. No contrato encontram-se refletidas algumas informações relevantes, devendo este conter, entre outros, os seguintes itens:

- a) Identificação da Valência e do cliente;
- b) Período de vigência do contrato;
- c) Condições de alteração de suspensão e/ou de rescisão do contrato;
- d) Identificação em caso de necessidade, da pessoa responsável pelo cliente;
- e) Todos os serviços e atividades a prestar, local e periodicidade das mesmas;
- f) A tomada de conhecimento, por parte do cliente, do regulamento interno, no qual a Organização e o cliente se comprometem ao seu cumprimento;
- g) Identificação das regras de utilização em caso de cedência de materiais ou equipamento, como ajudas técnicas (p.e.preço, tempo de utilização, danificação);
- h) Acordo com o cliente (preferencialmente e sempre que possível), e/ou significativo, estabelecendo o nível de partilha de informação pessoal com os familiares, colaboradores e/ou outras entidades.

O contrato é assinado em triplicado pelo cliente e/ou responsáveis e pelo Provedor da Santa Casa da Misericórdia da Madalena.

Após assinatura entre as partes, é entregue uma cópia ao cliente e, ao responsável e a outra fará parte do processo individual do cliente.

6. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por frequência noutra resposta social da Instituição ou por morte do cliente. Por denúncia o cliente tem de informar a Valência 30 dias antes de abandonar esta Resposta Social e rescinde o contrato de prestação de serviços.

6.1. São definidos, pela organização, procedimentos para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em várias situações, tais como:

- Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- Inadequação dos serviços às necessidades;
- Insatisfação do cliente;
- Inadaptação do cliente aos serviços.

7. Constitui lista de candidatos a ficha de candidatura enquanto não existe vaga. As fichas são arquivadas e mantidas por ordem de entrega em dossier próprio para que logo que seja aberta uma vaga ou que a mesma esteja para abrir, sejam contactadas as pessoas a fim de se iniciar o processo de candidatura. A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade, sendo o/os cliente(s) que não foi/foram integrado(s) nas vagas existentes informado(s), conforme o impresso carta de Não Aprovação e integra(m), novamente, caso assim o manifeste(m), a Lista de Candidatos.

## **NORMA 8ª**

### **Acolhimento dos novos Clientes**

1. O acolhimento dos novos clientes deverá ser realizado pelo Director(a) Técnico(a) do Lar Residencial que, com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes atividades:

- ✓ Apresentar a equipa responsável pelo Lar Residencial, nomeadamente, os Ajudantes de Lar e Centro de Dia que articularão com o cliente;
- ✓ Apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste;
- ✓ Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o Lar Residencial;
- ✓ Apresentar, caso aplicável, as restantes áreas organizacionais existentes;
- ✓ Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- ✓ Avaliar as reações do cliente;
- ✓ Prestar esclarecimento em caso de necessidade;
- ✓ Caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente (p.e., objetos pessoais..), fornecidos pelo cliente e/ou significativos e acordados na contratualização;
- ✓ Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente nas atividades a desenvolver;
- ✓ Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do Lar Residencial, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- ✓ Divulgar os mecanismos de participação na organização (p.e., sistema de apresentação de sugestões e reclamações);
- ✓ Registrar a informação recolhida nos impressos próprios;
- ✓ Elaboração, após o período de acolhimento, do *Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente*, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual.

2. Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação/integração e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, alterações. Se a situação de inadaptação persistir, o cliente poderá proceder à rescisão do contrato.



## NORMA 9ª

### Processo Individual do Cliente

1. O processo Individual do Cliente é constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da Ficha de Inscrição, à qual é atribuído um número provisório que é alterado para um número definitivo depois da celebração do contrato.

Deverão fazer parte deste processo, que acompanha o cliente ao longo da sua relação com o Lar Residencial, entre outros, os seguintes documentos:

- ✓ Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
- ✓ Ficha de inscrição;
- ✓ Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- ✓ Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;
- ✓ Contrato;
- ✓ Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros) e relatórios médicos;
- ✓ Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- ✓ Relatório do Programa de Acolhimento do cliente;
- ✓ Plano Individual (PI) e respectiva revisão;
- ✓ Relatório(s) de monitorização e avaliação do PI;
- ✓ Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades (p.e., livro/folhas de registo);
- ✓ Registo das ocorrências de situações anómalas, (p.e., livro/folhas de registo);
- ✓ Registos da sessão da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, p.e., documentos de rescisão de contrato, ou outros.

O Processo Individual do Cliente é arquivado na Valência, no gabinete da Direcção, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contida.

Cada processo individual deverá ser actualizado pelo menos semestralmente.

## CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA 10<sup>a</sup> Instalações

- O LAR RESIDENCIAL está instalado no imóvel, propriedade da Santa Casa da Misericórdia da Madalena, na Praceta Dr Caetano Luís de Mendonça s/n, 9950-361 Madalena do Pico, com os contactos telefónicos:

292 098 331 e 910 891 817;

- O Lar Residencial da SCMM define-se como um serviço aberto à comunidade, onde todos podem participar, sejam familiares, amigos, outros profissionais, cada um a seu nível;
- As instalações são compostas por:
  - Átrio Principal;
  - 1 Sala de Espera;
  - 1 Sala de equipamento informático;
  - 1 Gabinete da Direção Técnica;
  - 8 W.C. (4 com duche e 1 com cama de banho articulada);
  - 2 Balneários;
  - 1 Lavandaria;
  - 1 Telheiro com estendal;
  - 1 Quarto de Actividades;
  - 4 Despensas/ Arrumos;
  - 1 Gabinete Técnico;
  - 1 Cozinha;
  - 1 Refeitório (com capacidade para 20 pessoas);
  - 1 Sala de convívio;
  - 1 Sala de Estar;
  - 3 Quartos Individuais;
  - 3 Quartos duplos masculinos;
  - 1 Quarto triplo feminino;
  - 1 Quarto descanso para Colaboradores;
  - Espaços circundantes com jardim e zonas de lazer.

## **NORMA 11<sup>a</sup>**

### **Horários de Funcionamento e de Visitas**

1. O Lar Residencial funciona todos os dias do ano das 00h00 às 24h00. O Horário das visitas está afixado em placard no hall de entrada do Lar Residencial.

- horário dos Técnicos e restante pessoal está sujeito às necessidades do respectivo serviço, não excedendo o estipulado pela lei, salvo acordo mútuo com a valência.

A Valência encerrará para:

- Obras;
- Epidemias;
- Catástrofes naturais... etc.

## **NORMA 12<sup>a</sup>**

### **Entradas e Saídas de Visitas**

1. O horário de visitas está afixado em local visível, do qual consta:

Diariamente: 16h30 às 18h30

1.1. Em caso de necessidade de alteração do referido horário, deve a mesma ser reportada, previamente, à direcção da Valência para análise e tomada de decisão;

2. Caso se justifique, o responsável pelo cliente poderá deixar lista de visitas possíveis, para que os colaboradores possam identificar e gerir as mesmas;

3. Caso o visitante queira levar o cliente para o exterior, terá de assinar o livro de visitas e os colaboradores terão de confirmar identidade mediante apresentação de documentos com fotografia, e devem confirmar possibilidade de saída com a Diretora Técnica ou sua substituta.

## **NORMA 13<sup>a</sup>**

### **Comparticipações e Pagamentos**

1. Deve ser entregue à Instituição todos os comprovativos de pensões – pensões de invalidez, sobrevivência, social, complemento de dependência, rendas temporárias ou vitalícias, e outras que se verifiquem atribuídas. Deve também ser entregue à Instituição comprovativo de contas bancárias do cliente, com o valor do montante em depósito e quaisquer bens que se encontrem no nome do mesmo.
2. Cada cliente paga uma mensalidade, de acordo com as pensões que auferir no momento, sendo discutido com a família e/ou tutores as possibilidades de pagamento da mensalidade perante o usufruto dos serviços necessários para o seu familiar, ficando o Lar Residencial totalmente encarregue de suprir todas as necessidades do cliente, ou ficando a família/responsável, incumbida(o) de se responsabilizar por extras que possam estar além

dos cuidados básicos de assistência. Os pagamentos devem ser efetuados entre o dia 8 e o dia 15 do mês a que diz respeito.

1. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente, à sua realização.
2. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição **poderá** suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades e após ter sido realizada uma análise individual do caso.

**Capítulo IV**  
**PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

**NORMA 14<sup>a</sup>**  
**Alojamento**

1. O alojamento pode ser permanente ou temporário, consoante as situações;
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito;
3. Os quartos podem ser individuais, duplos ou triplos.

**NORMA 15<sup>a</sup>**  
**Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste na administração e/ou confecção das seguintes refeições: pequeno-almoço, jantar e ceia (de segunda a sexta-feira) e pequeno-almoço, merenda da manhã, almoço, merenda da tarde, jantar e ceia (sábado e domingo);
2. A ementa semanal é afixada num local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptado aos clientes desta resposta social;
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pela nutricionista da Instituição ou pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. As refeições são servidas no refeitório, no seguinte horário:  
De segunda a sexta-feira:

Pequeno-almoço: 07h30 às 9h30

Jantar: 19h00 às 20h00

Ceia: 22h00

Sábado, domingo ou feriados:

Pequeno-almoço: 08h00 às 10h00

Merenda da manhã: 10h30 às 11h

Almoço: 13h00 às 14h00

Merenda da tarde: 16h00

Jantar: 19h30 às 20h30

Ceia: 22h00

**NORMA 16<sup>a</sup>**  
**Apoio nos Cuidados de Higiene Pessoal**

O serviço e a higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto pessoal e é prestado diariamente e sempre que tal se justifique.

### **NORMA 17<sup>a</sup>**

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

No sentido de promover a autonomia, os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no plano Individual de Cuidados.

### **NORMA 18<sup>a</sup>**

#### **Tratamento da Roupa**

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e da casa de banho é assegurado pela instituição;
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas/numeradas, para melhor identificação.

### **NORMA 19<sup>a</sup>**

#### **Apoio na Administração da Medicação e nos Cuidados de Saúde**

1. O Lar Residencial assegura a administração da medicação prescrita;
2. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade da Instituição, sempre que se verifique possibilidade de ultrapassar os problemas através dos recursos humanos da mesma ou do serviço nacional de saúde. Caso se verifique necessidade de internamento em clínica privada ou algum tipo de intervenção com custos, deverão ser suportados pelos familiares/responsáveis;
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico por colaboradores do Lar Residencial;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital mais próximos).

### **NORMA 20<sup>a</sup>**

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

1. As atividades de animação sociocultural e lúdico-recreativas promovidas pelo Lar Residencial constam do Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da direção técnica;
3. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição, sendo o transporte da responsabilidade da mesma;
4. Sempre que surgir oportunidade do cliente (em sistema provisório) integrar uma visita ao exterior, os responsáveis, serão contactados, previamente, no sentido de serem informados e manifestarem a sua opinião;
5. Sempre que existam limitações de lugares na frota da Instituição, será despoletado um regime de rotatividade entre os clientes, tentando sempre que todos tenham oportunidades iguais de visitar os locais de interesses;
6. Sempre que necessário, serão cobrados valores adicionais para assegurar despesas das deslocações ou eventos.

**NORMA 21<sup>a</sup>**  
**Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) o LAR RESIDENCIAL pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, **embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação**, devendo ser informado à família do valor acrescido deste tipo de equipamento.

## **Capítulo V**

### **RECURSOS**

#### **NORMA 22<sup>a</sup>**

##### **Pessoal**

1. O quadro de pessoal afecto ao Lar Residencial encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;
2. São colaboradores do Lar Residencial:
  - ✓ 1 Diretora Técnica (Técnica Superior de Educação Especial e Reabilitação);
  - ✓ 1 Psicóloga (substituta da Diretora Técnica);
  - ✓ 1 Assistente Social (tempo parcial);
  - ✓ 1 Psicomotricista (tempo parcial);
  - ✓ 1 Nutricionista (tempo parcial);
  - ✓ 8 Ajudantes de Lar e Centro de Dia;
  - ✓ 2 Trabalhadores Auxiliares de Serviços Gerais.

#### **NORMA 23<sup>a</sup>**

##### **Direcção Técnica**

3. A Direcção Técnica do Lar Residencial compete a uma técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a direcção, pelo funcionamento geral do mesmo;
4. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Psicóloga da Valência.



## CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

### NORMA 24º Direitos e Deveres dos Clientes e Família

#### 1. Constituem direitos dos clientes e família:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Formular sugestões ou dirigir reclamações à Direção Técnica, de forma a contribuir para a melhoria do funcionamento da Valência;
- j) Receber tratamento de igualdade de direitos;
- k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os serviços de saúde.

#### 2. Constituem deveres dos clientes e família:

- a) Colaborar com a equipa do Lar Residencial na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (*pode realizar-se a revisão do contrato, sempre que necessário*);
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do Lar Residencial e os dirigentes da Instituição;
- c) Manter com os colegas e com a equipa técnica e não técnica, relações de cordialidade e correção;
- d) Proceder ao pagamento da mensalidade, se assim for de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- e) Colaborarem com os colaboradores do Lar, na medida dos interesses e possibilidades;
- f) Dar contributo para a melhoria do funcionamento do Lar Residencial apresentando sugestões e propostas;
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Lar Residencial, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito à Direcção, com antecedência de 30 dias, quando pretender suspender o serviço, temporária ou definitivamente, caso se aplique.

## NORMA 25°

### Direitos e Deveres dos Colaboradores

#### 1. Constituem direitos dos colaboradores do Lar Residencial:

- a) Serem respeitados pelas hierarquias, pelos outros colaboradores, pelos clientes e respectivas famílias ou tutores;
- b) Não serem ofendidos na sua dignidade;
- c) Não serem advertidos, admoestados ou censurados em público;
- d) Serem tratados com igualdade de direitos;
- e) Poderem participar nas atividades extracurriculares promovidas pelo Lar Residencial;

#### 2. Constituem deveres dos colaboradores do Lar Residencial:

- a) Terem lealdade para com a Instituição;
- b) Cumprirem na íntegra o presente Regulamento;
- c) Desempenharem as suas funções em qualquer local em que a Valência exerça ou venha a exercer a sua atividade;
- d) Serem assíduos e pontuais ao serviço e realizar o seu trabalho com zelo, diligência e decoro;
- e) Zelarem pela conservação e boa utilização dos bens de equipamento da valência em geral e dos relacionados com o seu trabalho em particular;
- f) Havendo lugar a um processo de averiguação por infração disciplinar, devem os colaboradores informar com verdade, isenção e espírito cooperativo os órgãos responsáveis, se para isso for solicitado;
- g) Assinarem a folha de registo horário;
- h) Respeitarem as respectivas hierarquias, assim como todos os outros colaboradores, clientes e respectivas famílias ou tutores;
- i) Respeitarem e cumprirem as decisões tomadas pelos superiores hierárquicos;
- j) Cooperarem com o Lar Residencial com aquilo que lhes seja solicitado;
- k) Contribuírem de forma positiva, contínua e inovadora para o cumprimento da Missão, para atingir a Visão e respeitar os Valores éticos do Lar Residencial;
- l) Participarem, mensalmente, na reunião geral do Lar Residencial, ou outra em que se verifique relevante a sua presença.

#### 3. Os colaboradores não podem:

- a) Ausentar-se do local de trabalho nas horas de serviço sem informar a Direção e sem motivo devidamente justificado;
- b) Cometer atos contrários à sua deontologia profissional;
- c) Divulgar assuntos relativos à valência/instituição e aos seus clientes a pessoas estranhas à mesma;
- d) Ofender a honra e a dignidade dos colegas, clientes e respetivos familiares ou tutores;
- e) Recusar-se a cumprir ordens relacionadas com a sua função na Instituição.

### Atribuições Gerais dos Colaboradores

#### 4. A todos os colaboradores da Valência Lar Residencial incumbe:

- ✓ Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- ✓ Conduzir a viatura, quando no desempenho das suas funções (aplicável a quem tem carta de condução e condições para o efeito);
- ✓ Acompanhar os clientes da valência em todas as atividades promovidas pelo Lar Residencial;

- ✓ Participar em ações de formação, reciclagem e aperfeiçoamento de relevante interesse para a valência, promovidas ou devidamente autorizadas pela coordenação;
- ✓ Sem prejuízo das suas funções habituais, pode qualquer trabalhador desempenhar pontualmente, outras atividades, de manifesta necessidade do serviço, de forma a salvaguardar o bom funcionamento da valência, desde que tenha consentimento prévio da direção.

## **NORMA 26º**

### **Direitos e Deveres da Instituição**

#### **1. Constituem direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comunicação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem 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;

#### **2. São deveres da Instituição:**

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente, quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como, com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes actualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

### **NORMA 27º**

#### **Depósito e Guarda dos Bens do Cliente**

1. A Valência só se responsabiliza pelos objectos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista de bens entregues e assinada pelo responsável/cliente e pela Directora Técnica. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

### **NORMA 28º**

#### **Gestão de Bens Monetários**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efectuada pela direcção da Valência é acordada previamente no acto de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efectuados mediante registo pelo técnico responsável, em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos clientes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
  - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
  - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

### **NORMA 29º**

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

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respectivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinado pelas partes.

### **NORMA 30º**

#### **Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente**

1. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
2. Quando o cliente se ausentar até 14 dias consecutivos, o pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução de 10%, se a ausência for igual ou superior a 15 dias consecutivos, a mensalidade sofre uma redução de 20%.

**NORMA 31°**  
**Livro de reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da direcção da Valência, ou dirigindo-se directamente aos serviços administrativos da Santa Casa da Misericórdia da Madalena, sediados no Lar Santa Maria Madalena.

**NORMA 32°**  
**Livro de Registo de Ocorrências**

1. Este serviço dispõe de livro de registo de ocorrências que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. Os impressos de Ocorrências são entregues, todos os dias de semana à Direcção Técnica, por parte dos Ajudantes de Lar e Centro de Dia.

## **Capítulo VII**

### **NORMA 33º**

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

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Lar Residencial, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicados ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no acto de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA 34º**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Valência, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### **NORMA 35º**

#### **Disposições Complementares**

1. Os clientes ou os seus representantes são responsáveis pelo cumprimento dos horários. A hora limite de saída ao fim de semana (sábado e domingo) e feriados é às 11h00 e de entrada é às 22h00, salvo situações excepcionais que deverão ser devidamente justificadas à Diretora Técnica.
2. Em caso de acidente ou urgência, o colaborador deverá contactar automaticamente o 112 e, de seguida, avisar a Diretora Técnica do Lar Residencial.
3. Em caso de doença súbita, acidente ou outra situação de elevada gravidade, a Diretora Técnica do Lar Residencial deverá contactar o representante do cliente, com o objetivo de serem providenciadas as medidas necessárias e adequadas à situação.
4. Qualquer situação clínica potencialmente grave, fica à responsabilidade do representante do cliente definir quais as medidas a tomar, no caso de este elemento existir. Caso contrário, a responsabilidade passa a ser assumida pela Instituição.
5. Em situação de falecimento do cliente, os colaboradores de serviço devem contactar o serviço de enfermagem da Instituição, a informar a hora do óbito e demais informações complementares necessárias e, logo de seguida devem informar a Diretora Técnica, para posterior contato com os familiares. Caso exista um impresso onde constem indicações sobre o funeral, a Diretora Técnica, deve providenciar para que as mesmas sejam executadas.

**NORMA 36°**  
**Entrada em Vigor/ Omissões**

Com a aprovação do presente Regulamento revoga-se qualquer outro documento interno anterior, versando as matérias aqui tratadas.

Qualquer caso omissivo neste documento será resolvido pela Mesa Administrativa após ouvido o parecer da Direcção Técnica, para considerar em futura alteração.

O presente regulamento entra em vigor em, após aprovação pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Madalena.

Madalena, 17 de Janeiro de 2019,

A Diretora Técnica  
Lar Residencial SCMM

---

*Carla Tomás*

O Provedor  
Santa Casa da Misericórdia da Madalena

---

*José António Amaral*