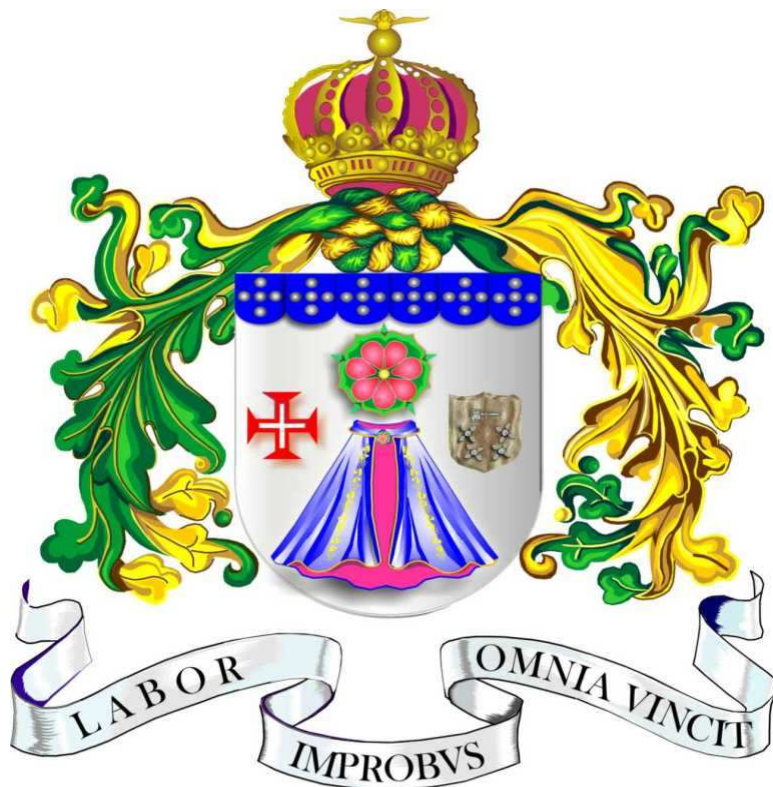


**IRMANDADE**  
**DA**  
**SANTA CASA DA MISERICÓRDIA**  
**DA**  
**PÓVOA DE SANTO ADRIÃO**



**REGULAMENTO INTERNO DO LAR DA SANTA**  
**CASA DA MISERICÓRDIA DA PÓVOA DE STO.**  
**ADRIÃO**

# **REGULAMENTO INTERNO DO LAR DA SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA PÓVOA DE STO. ADRIÃO**

## **Introdução**

O presente quadro normativo consagra os princípios, finalidades e medidas desejáveis à prossecução dos objectivos de funcionamento do Lar da Misericórdia da Póvoa de Sto. Adrião, enquanto valência da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Sto. Adrião, e visa dar cumprimento ao Compromisso da SCMPSA, aprovados em sessão extraordinária da sua Assembleia-geral de 29 de Outubro de 2009.

Integrado numa perspectiva de missão da Instituição, que tem como objectivo principal a promoção da dignidade dos idosos, considerados na sua individualidade como sujeitos de direitos e de deveres, este Regulamento decorre da necessidade de estabelecer a intervenção social dirigida aos seus utentes.

Sem a preocupação que este regulamento constitua um instrumento único para atingir tal desiderato, nele se condensam elementos que regem os requisitos de boas práticas, indispensáveis à transparência e normalização de procedimentos relativos ao funcionamento interno do estabelecimento, nomeadamente no que respeita às relações entre a instituição e os utentes e seus familiares, aos circuitos e metodologias de trabalho.

# **Capítulo I**

## **Da natureza, fins e âmbito de aplicação**

### **Artigo 1º**

#### **Definição**

O Lar da Misericórdia da Póvoa de Sto. Adrião é uma valência da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Sto. Adrião (SCMPSA), que tem como finalidade prestar apoio social à 3ª idade.

### **Artigo 2º**

#### **Princípios gerais**

A cultura institucional do estabelecimento será pautada pela abertura ao diálogo com os utentes e seus familiares e inspira-se em valores de, solidariedade, norteados por um empenho constante na prestação de um serviço de qualidade.

Constituem valores de referência para uma prática solidária da acção institucional: a legalidade, a neutralidade ideológica, política, confessional ou racial na inclusão social de utentes e na empregabilidade de funcionários, esperando-se destes a responsabilidade e a competência como atributos maiores do exercício profissional, a integridade como condição de colaboração leal, e o humanismo como condição de prestação de um serviço facilitador da autonomia e da liberdade pessoal dos utentes.

A cobertura assistencial aos utentes do estabelecimento é assegurada mediante o princípio da subsidiariedade do Estado, nomeadamente através da celebração de acordos de cooperação com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Lisboa, e demais medidas de política social.

### **Artigo 3º**

#### **Destinatários**

A referida valência Lar destina-se a acolher pessoas idosas que expressem a sua livre vontade em ser admitidas. Em situação de incapacidade na expressão livre da vontade do idoso,

o pedido de admissão deverá ser formulado por um familiar que assuma a responsabilidade pelo internamento.

## **Artigo 4º**

### **Objectivos da Valência**

1. Os serviços prestados e as actividades desenvolvidas no estabelecimento visam contribuir para a estabilização e retardamento dos impactos negativos, associados ao processo de envelhecimento.

2. Para o efeito, cumpre à Instituição:

- a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas do idoso, nomeadamente: alojamento, alimentação, saúde, higiene, conforto e actividades ocupacionais e de lazer;
- b) Potenciar a integração social e estimular o espírito de solidariedade e de entreajuda dos utentes e seus agregados familiares;
- c) Garantir, a título facultativo e a requerimento do utente, assistência médica e medicamentosa;
- d) Assegurar o tratamento e acompanhamento psicossocial;
- e) Favorecer os sentimentos de interacção, auto-estima e segurança.

## **Capítulo II**

### **Direitos e deveres**

## **Artigo 5º**

### **Da Instituição**

1. A Instituição reserva-se o direito de exigir a manutenção do bom estado do edifício e dos seus equipamentos por parte do utente, sob pena de solicitar à família ou ao responsável pelo internamento a devida reparação de danos;

2. Cumpre à Instituição, exigir ao utente, ou responsável pelo internamento, o pagamento da mensalidade até ao dia 15 de cada mês;

3. Em caso de atentado ao bom-nome e reputação da Instituição, por injúria ou calúnia, por parte dos utentes e ou familiares ou responsáveis pelo internamento, a Mesa Administrativa reserva-se o direito de apuramento de responsabilidades, com recurso à via judicial se necessário;

4. Sem prejuízo das normas legais em vigor, cumpre à Mesa Administrativa estabelecer os princípios e regras atinentes relativas à fixação (quantificação e formula de calculo) das participações financeiras dos utentes e/ou suas famílias, devidas pela prestação de serviços ou utilização de equipamentos;

5. A Mesa Administrativa tem o dever de garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurando o bem-estar dos utentes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da Instituição;

6. A Mesa Administrativa deve basear a gestão do Lar em valores de tolerância e de pluralismo, perspectivando os indivíduos como causa e fim último da sua actividade, conferindo um rosto humano à organização e respeitando os valores constantes da declaração universal de direitos do Homem;

7. A Mesa Administrativa deve definir os critérios que presidam à admissão dos utentes e atribuir prioridades a pessoas desfavorecidas do ponto de vista social e/ou económico;

8. Cumpre à instituição respeitar e garantir a independência, individualidade, privacidade e a livre expressão de opinião dos utentes;

9. Cumpre à Mesa Administrativa implementar mudanças de atitudes e de cultura institucional e a aquisição de novos saberes, inovando os processos de trabalho, as suas práticas e os modelos de intervenção social.

## **Artigo 6º**

### **Direitos dos utentes**

O utente tem o direito a:

a) Ser respeitado e fazer-se respeitar na sua dignidade e intimidade da vida privada e autonomia, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a instituição ajudar a superar o isolamento e marginalização sociais;

b) Ver garantida a prestação de serviços de alojamento, alimentação, higiene, serviços de lavandaria, serviço social, animação sociocultural, assistência médica e medicamentosa e serviços de enfermagem, em reais condições de qualidade de vida;

c) Participar nas actividades ao seu dispor, de acordo com os interesses e possibilidades institucionais, podendo colaborar em reuniões promovidas para o efeito;

d) Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;

e) Reclamar pessoalmente ou através dos familiares junto das competentes hierarquias institucionais, sempre que se sinta lesado nos seus direitos, dirigindo-se, em primeiro lugar, ao director técnico do estabelecimento, ou por escrito, em caso da não resolução do problema, à Mesa Administrativa da SCMPSA;

f) Receber visitas de familiares ou amigos, nas salas de convívio existentes no estabelecimento, de acordo com o horário de visitas em vigor;

g) A gozar férias junto dos familiares ou amigos, sem quaisquer restrições de tempo, desde que avise previamente, mantendo o pagamento da mensalidade que lhe compete.

## **Artigo 7º**

### **Obrigações dos Utentes**

Os utentes deverão:

a) Respeitar e tratar com urbanidade a Mesa Administrativa, pessoal, companheiros e as demais pessoas que estejam em relação com o estabelecimento;

b) Cumprir as normas estabelecidas neste Regulamento que lhe é entregue no acto da assinatura do contrato de alojamento e prestação de serviços;

c) Resolver eventuais situações de conflito com o director técnico do estabelecimento ou, na sua ausência, com as encarregadas de sector, não devendo entrar em diálogo directo, evitando práticas agressivas que podem ser motivo de saída compulsiva do estabelecimento;

d) Evitar estados de embriaguez que, pondo em causa a estabilidade das relações pessoais, podem ser motivo de saída compulsiva do estabelecimento;

e) Avisar o pessoal de serviço sempre que se ausente do estabelecimento ou falte às refeições;

f) Pagar pontualmente a mensalidade defenda neste Regulamento e no contrato de Prestação de Serviços;

g) Aceitar, após o internamento, a prescrição médica e medicamentosa dos serviços clínicos da Instituição, que se reservam o direito de manter ou alterar toda e qualquer prescrição em vigência até essa data.

## **Artigo 8º**

### **Dos familiares**

1. Aos familiares ou responsáveis pelo internamento assiste o direito de:

- a) No uso da sua condição, os familiares dos utentes têm o direito de reclamação em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento, quer para a relação dos utentes entre si, a relação entre o utente e o pessoal, dispondo para o efeito, do livro de reclamações;
- b) Certificar-se da prestação efectiva dos serviços contratados, junto da direcção técnica do Lar;
- c) Visitar o seu familiar, seguindo o estipulado deste regulamento;
- d) Formalizar a rescisão do contrato de Prestação de Serviços, desde que o idoso, no uso das suas faculdades, promova a sua anuência por escrito;
- e) Na ausência de uso das faculdades acima referidas, assiste aos familiares o direito de formalização da rescisão unilateral;
- f) Levar o utente para gozar férias ou para saídas extemporâneas fora do estabelecimento, sempre que o desejarem, desde que cumpram o estipulado no presente Regulamento;

2. Cumpre aos familiares ou responsáveis pelo internamento:

- a) Manterem uma boa relação afectiva com o utente, procurando promover, por todos os meios, a comunhão de pessoas nos espaços comuns, imprescindível ao bem-estar psíquico destes;
- b) Assumirem o compromisso de proceder à reintegração do seu familiar em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres inscritos neste Regulamento;

- c) Efectuarem o pagamento integral de todas as despesas relativas a eventual falecimento do utente, no estabelecimento;
- d) Regular-se pelas normas estabelecidas neste regulamento de valência entregue no acto da assinatura do contrato de alojamento e prestação de serviços.

## Capítulo III

### Da admissão dos utentes

#### **Artigo 9º**

##### **Disposição Geral**

Os utentes podem ser admitidos em regime comum, singular ou casal. No regime comum o quarto é utilizado por duas pessoas do mesmo sexo. No regime singular o quarto é utilizado por uma só pessoa. No regime de casal o quarto é utilizado por um casal.

#### **Artigo 10º**

##### **Condições de admissão**

1. O Lar admite idosos de ambos os sexos, a partir dos 65 anos de idade, salvo casos excepcionais, e que manifestem vontade em ser admitidos no Lar;
2. O Lar não acede à inclusão de idosos portadores de doenças infecto-contagiosas, ou que apresentem perturbações mentais graves que ponham em risco a integridade física dos outros utentes ou perturbem o normal funcionamento da Instituição.

#### **Artigo 11º**

##### **Condições de preferência**

1. Ser natural ou residir no Concelho de Odivelas e de preferência na Freguesia da Póvoa de Sto. Adrião;



§ Só poderão ser admitidos utentes, que não sejam naturais ou residentes no Concelho de Odivelas, quando existam vagas e não haja candidatos, da respectiva área, em condições de poderem ser admitidos;

2. Frequentar o Centro de Dia ou utilizar os serviços de apoio domiciliário da Instituição;
3. Ser irmão da Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Sto. Adrião;
4. Idosos que tenham o Cônjuge Internado na Instituição;
5. Data da Manifestação de vontade em ser admitido através da inscrição;
6. Situação de emergência social proposta pela Segurança Social;
7. Ter ou terem doado todos os bens à Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Sto. Adrião;
  - I. Sempre que os valores doados constituam financiamento substancial da SCMPSA, podem os doadores beneficiar do direito de preferência na Admissão;
  - II. Se os doadores quiserem beneficiar do direito de preferência na admissão, este será objecto de contrato a celebrar no acto da doação.
8. Não sofrer de doença infecto-contagiosa ou mental grave;
9. Não se encontrar em situação de grave dependência nomeadamente com exigência de cuidados permanentes de terceiros;
10. Ascendentes dos Membros dos Corpos Gerentes e dos Irmãos da Misericórdia;

## **Artigo 12º**

### **Processo de candidatura**

1. A candidatura à admissão para internamento inicia-se com o preenchimento de uma ficha modelo pelos serviços administrativos, obrigando-se estes, nesse acto, à entrega do respectivo comprovativo de candidatura aos interessados e arquivo das fichas em dossier próprio nos serviços.

2. As fichas deverão ser enviadas de acordo com as necessidades, através de protocolo, à técnica que coordena os processos de candidatura, a fim de que esta efectue a marcação da entrevista para diagnóstico social.

3. A execução do diagnóstico social inicia-se com a apresentação dos documentos seguintes:

- a) Certidão de nascimento para fins de assistência;

- b) Cartão de Beneficiário Pensionista;
- c) Duas fotografias;
- d) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
- e) Fotocópia do cartão de Utente;
- f) Fotocópia do Cartão de Contribuinte;
- g) Fotocópia das pensões de reforma (incluindo de sobrevivência se tiver, ou outras pensões complementares);
- h) Declaração de IRS e documentos das despesas mensais fixas do candidato e do seu agregado familiar;
- i) Requerimento relativo ao complemento por dependência (caso tenha requerido);
- j) Relatório médico onde conste o grau de patologia e o grau de dependência;
- k) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do responsável pelo internamento;
- l) Fotocópia do Cartão de Contribuinte do responsável pelo internamento.

4. Processado o diagnóstico social, o técnico designado pela Direcção para o efeito, encaminha a ficha clínica, acompanhada do respectivo relatório do médico de família, para os serviços clínicos da instituição, a quem cumpre efectuar a examinação médica dos candidatos.

5. Com base naqueles dados, o médico da Instituição emite uma ficha de marcação de consulta para exame médico, a ser enviada ao Candidato, ficando uma cópia arquivada no processo.

6. Após o exame médico, o parecer clínico que classifica o candidato segundo o seu grau de dependência (independente, ligeiro, moderado, grave e muito grave), é enviado aos serviços administrativos, que deverão anexá-lo ao respectivo processo, colocando-o no dossier de candidatos, de acordo com o grau de dependência.

## **Artigo 13º**

### **Decisão**

1. A decisão é da competência da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Póvoa de Santo Adrião por proposta dos serviços sociais que, para o efeito, terá designadamente em consideração os resultados do inquérito social e do exame clínico que tiver sido realizado.

2. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam, será solicitado aos familiares, ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento que assumam:

a) A obrigação de acompanhar e apoiar o utente a acolher durante a estadia no Lar, quer a especial responsabilidade de providenciar pela recepção utente em caso de inadaptação ou de cessação do respectivo contrato de alojamento, ainda que este revista natureza disciplinar;

b) A responsabilidade pelo pagamento de despesas previstas no respectivo contrato de alojamento.

## **Artigo 14º**

### **Actualização do processo individual**

Os Serviços Sociais devem manter actualizado o processo individual do candidato a Utente que será organizado em três vertentes: processo administrativo, processo social, e processo clínico, devendo os respectivos dados manter-se confidenciais e de acesso restrito.

## **Artigo 15º**

### **Processo administrativo deverá conter:**

1. A identificação do utente com o nome, sexo, data de nascimento, estado civil e nacionalidade;

2. Data de entrada e saída e o motivo desta;

3. Nome, endereço e telefone da família ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;

4. Indicação do médico assistente e do respectivo contacto;

5. Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respectivo pagamento;

6. Outras informações de interesse.

## **Artigo 16º**

### **Processo Social**

O processo social deve conter:

- a) Cópia do processo administrativo;
- b) O inquérito social realizado, incluindo o respectivo relatório;
- c) O registo das observações realizadas e das ocorrências relevantes para o apoio a prestar ao utente e ao seu agregado familiar.

## **Artigo 17º**

### **Processo Clínico**

1. O Processo clínico deve conter:

- a) O registo das observações realizadas, com expressa referência às especialidades farmacêuticas prescritas, aos exames efectuados e aos tratamentos instituídos, bem assim como às respectivas datas;
- b) A identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes actos e procedimentos.

2. Sempre que tal seja julgado conveniente, nomeadamente, pelo médico assistente, o Lar 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.

## **Artigo 18º**

### **Comparticipações**

#### **1. Camas abrangidas pelo acordo de Cooperação com a Segurança Social:**

a) A comparticipação devida pela utilização das camas que se encontram abrangidas pelo Acordo de Cooperação com a Segurança Social é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, dependendo esta do grau de dependência do utente:

- i. Se o utente é Autónomo, a percentagem aplicada é de 80%;
- ii. Se o utente apresenta uma dependência ligeira, a percentagem aplicada é de 82,5%;
- iii. Se o utente apresenta uma dependência de moderada a grave, a percentagem aplicada é de 85%;

b) Entende-se por dependente quem não possam praticar com autonomia os actos indispensáveis à satisfação das suas necessidades básicas, nomeadamente os actos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso das instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção e idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respectivo custo;

c) No que diz respeito às despesas mensais com fraldas, é subvencionado de forma equitativa pela Instituição e pelos utentes e/ou familiares, contribuindo aqueles com um valor mensal estipulado pela Mesa Administrativa, o qual está sujeito a actualização anual;

**2. Camas não abrangidas pelo Acordo de Cooperação com a Segurança Social** - A comparticipação a pagar pela utilização de qualquer uma das camas que não se encontram abrangidas pelo Acordo de Cooperação com Segurança Social é fixado anualmente pela Mesa Administrativa, em que a medicação e as fraldas deverão ser pagas à parte;

a) O rendimento mensal líquido do agregado familiar é definido pela soma das remunerações líquidas, das pensões de invalidez, de velhice, de sobrevivência, incluindo

subsídio de férias e Natal, e complemento por dependência dos elementos do agregado familiar e de outros rendimentos que apresentem com carácter de regularidade;

- b) A mensalidade deverá ser paga até ao dia 15 do mês a que respeita;
- c) O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido na alínea anterior, implica o pagamento de juros de mora a taxa legal em vigor;
- d) No acto de admissão, o utente pagará o valor correspondente ao número de dias de estada relativos ao primeiro mês de permanência no estabelecimento;
- e) Em situações de ausência por hospitalização, caso o período de hospitalização seja igual ou superior a 15 dias, o utente terá que contribuir com 50% da mensalidade acordada. Em períodos de hospitalização inferiores a 15 dias a mensalidade terá que ser paga na sua totalidade;
- f) Caso os utentes pretendam gozar férias, independentemente do período de férias, terão que contribuir com a totalidade da mensalidade;
- g) Em caso de extinção do contrato, por rescisão ou falecimento do utente, independentemente do dia do mês a que respeita, a mensalidade reverte a favor da Instituição, nos termos contratuais acordados;
- h) As actualizações anuais das mensalidades são efectuadas percentualmente de acordo com os aumentos dos rendimentos dos utentes;
- i) O responsável pelo internamento do utente tem a obrigação de pagar a comparticipação familiar adicional à comparticipação do utente, assumida no acto do diagnóstico social, ficando tal compromisso consagrado no teor do contrato de Prestação de serviços;
- j) A liquidação da contribuição familiar, contratualmente assumida, é feita até ao dia 15 de cada mês, findo o qual o familiar é notificado, pelos serviços administrativos, do imperativo do cumprimento dos seus deveres;

## **Artigo 19º**

### **Contrato de alojamento e prestação de serviços**

1. A Instituição celebra, com cada utente internado e seus representantes, caso os haja, um contrato de alojamento e prestação de serviços, onde constam os principais direitos e obrigações de ambas as partes.

2. No acto de assinatura do contrato de alojamento é entregue ao utente e ao seu familiar/representante um exemplar deste regulamento a fim de que tomem conhecimento do mesmo.

## **Artigo 20º**

### **Cessação do Contrato de Prestação de Serviços**

O Contrato de Prestação de Serviços de alojamento pode cessar por:

- a) Caducidade;
- b) Mutuo acordo;
- c) Justa causa de suspensão ou resolução;
- d) Resolução por parte do utente;

## **Artigo 21º**

### **Caducidade**

O contrato de Prestação de Serviços de alojamento caduca, nomeadamente:

- a) Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- b) Com a dissolução da SCMPSA ou com a alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação de serviço de acolhimento em Lar;
- c) Com a morte do utente ou, salvo acordo em contrario, sempre que o utente se ausente do Lar por período superior a 60 dias não interpolados, seja qual for o motivo determinante da ausência;

## **Artigo 22º**

### **Mútuo acordo**

1. As partes podem fazer cessar o contrato de prestação de serviços de alojamento quando nisso expressamente acordem;
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

## **Artigo 23º**

### **Justa causa ou resolução**

1. A SCMPSA reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços de alojamento sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras 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, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;

2. A suspensão ou a resolução do contrato de prestação de serviços de alojamento são da competência da Mesa Administrativa, sob proposta da Direcção Técnica do Lar, após prévia audição do utente e do respectivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros;

3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços de alojamento é notificada ao utente, devendo dar-se conhecimento ao representante do agregado familiar que tiver sido ouvido nos termos do número anterior;

4. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do utente.

## **Artigo 24º**

### **Resolução por parte do utente**

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o utente por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato de prestação de serviços de alojamento por mera declaração de vontade dirigida à Mesa Administrativa, com a antecedência mínima de 30 dias.

## **Artigo 25º**

### **Cessação do alojamento**

1. Cessando o contrato de prestação de serviços e consequentemente o alojamento, os serviços administrativos promovem o pagamento da comparticipação familiar relativa ao mês em curso e das despesas em débito por parte do utente, apurando o saldo da respectiva conta-corrente;



2. Em caso de falecimento, a Direcção Técnica do Lar deve elaborar e assinar uma listagem dos bens e valores encontrados na posse do utente, procedendo à sua entrega nos serviços administrativos, acompanhada dos mesmos,

3. A devolução de bens e valores à guarda da Instituição, ai incluindo o saldo da conta-corrente dos herdeiros habilitados ou de um seu representante para o efeito credenciado.

## Capítulo IV

### Regras gerais de funcionamento

#### Artigo 26º

##### Direcção Técnica

1. O lar da SCMPSA é dirigido por um Director Técnico que será responsável, perante a Mesa Administrativa, pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das directivas da Mesa Administrativa;
2. Compete ao Director do Lar:
  - a) Dirigir, coordenar e orientar os serviços e velar pelo seu bom e eficiente funcionamento;
  - b) Elaborar um plano e um relatório anual de actividades, a apresentar à Mesa Administrativa da SCMPSA, respectivamente até 15 de Novembro e 31 de Janeiro;
  - c) Apoiar os utentes na satisfação das suas necessidades e acompanhar o respectivo processo de integração e de participação na vida do Lar, bem como estabelecer contacto com os seus agregados familiares;
  - d) Receber, registar e analisar as sugestões, queixas e reclamações dos utentes e dar-lhe o devido andamento;
  - e) Promover ou recomendar a adopção de medidas tendentes a otimizar as condições de prestação dos cuidados aos utentes;
  - f) Instruir o inquérito e o processo social de cada utente;
  - g) Organizar e superintender os profissionais, que integram o quadro de pessoal do Lar da SCMPSA e todos aqueles pertencentes a serviços da SCMPSA cuja direcção lhe for delegada pela Mesa Administrativa,

- h) Centralizar a recolha estatística do movimento de utentes do Lar;
- i) Manter a Mesa Administrativa da SCMPSA informada sobre o andamento geral dos serviços do Lar e dos demais que estiverem sob a sua alçada e pronunciar-se sobre todas as questões que sejam submetidas à sua apreciação;

## **Artigo 27º**

### **Da prestação de serviços**

Compete à Instituição proporcionar ao utente em regime de internato, serviços de alojamento, alimentação, higiene, serviço social, animação sócio-cultural, enfermagem, assistência médica e medicamentosa (facultativa).

#### **1. Alojamento:**

a) O Lar dispõe de instalações e equipamentos necessários para responder às necessidades dos utentes, não sendo permitido o transporte de peças de mobiliário ou outros objectos não dimensionados para este espaço institucional;

b) Os utentes podem ser portadores de pequenos objectos decorativos que mais estimem, desde que requeiram a anuência do director técnico;

c) Os utentes são responsáveis, disciplinar e materialmente perante o estabelecimento e terceiros, por prejuízos que voluntariamente possam causar nas instalações, equipamentos e utensílios, desde que o seu estado de saúde configure imputabilidade;

d) Os utentes têm, para seu uso pessoal, uma cama, mesa-de-cabeceira e um roupeiro individual que pode ser fechado à chave;

e) As portas dos quartos não podem ser fechadas;

1) Cada quarto tem um dia de semana fixo para a mudança geral da roupa de cama, que coincide com um dos dias de banho;

g) Não são permitidos objectos debaixo das camas;

h) As respectivas malas devem ser identificadas com o nome de cada utente e colocadas na arrecadação existente para esse fim;

i) O utente pode circular livremente no Lar, não devendo permanecer no quarto durante as horas de ocupação e animação cultural, salvo por indicação dos serviços de saúde;

j) Não é permitido, nos quartos, o uso de utensílios eléctricos, nomeadamente: resistências,

ferros de engomar, caloríferos, etc.;

k) É expressamente proibido fumar nos quartos e ou em espaços que contenham sinalética que indique tal impedimento;

l) A partir das 22 horas é considerado o momento de silêncio, não sendo permitido, nos quartos, as luzes acesas, telefonias, televisores, etc;

m) Quando o utente autónomo não gosta de se deitar cedo, pode permanecer na sala de convívio até mais tarde, onde pode ouvir música ou ver televisão, em volume moderado.

## 2. Alimentação:

a) A alimentação proporcionada pela Instituição compreende refeição geral e dieta, da seguinte forma:

Pequeno-almoço	pelas 9 horas;
Almoço	pelas 12 horas;
Lanche	pelas 16 horas;
Jantar	pelas 18,30 horas;
Ceia	a partir das 21,30 horas.

b) As dietas deverão ser prescritas pelo clínico da Instituição, mediante receita individual, visada pelo director técnico e entregue nos serviços de cozinha;

c) Mensalmente, é afixada uma ementa no estabelecimento, em local próprio, em cuja elaboração os utentes poderão participar com sugestões à equipa responsável.

## 3. Refeitório:

a) A entrada no refeitório é sinalizada pelo toque de uma campainha;

b) Os utentes devem comparecer com pontualidade no refeitório, devidamente vestidos e cuidados;

c) Deverão manter uma atitude correcta em relação a companheiros e pessoal. O pessoal de serviço tem autoridade conferida pela Direcção Técnica para convidar a sair do refeitório os responsáveis pela quebra de harmonia;

d) Não é permitido levar alimentos ou restos para fora do refeitório, exceptuando pão e fruta;

- e) Cada utente tem o seu lugar definido no refeitório. Sempre que pretenda mudar de lugar, deverá contactar o/a encarregado/a do sector de internato que colocará a situação ao director técnico;
- f) A permanência no refeitório só é permitida à hora das refeições;
- g) Não é consentido o transporte de bebidas alcoólicas para dentro das instalações;
- h) O acesso à cozinha só é permitido aos utentes que nela prestarem actividades de utilidade comum.

#### 4.Higiene:

- a) Os utentes deverão andar sempre apresentáveis e em perfeito estado de higiene;
- b) Para o efeito, deverão, no acto do internamento, ser portadores do respectivo enxoval, roupas de uso pessoal suficientes para todas as mudanças necessárias, bem como objectos de higiene pessoal, tais como: escovas de dentes, pentes ou escovas de cabelos, etc.

#### 5.Vestuário:

- a) O vestuário deverá manter-se sempre limpo e nas devidas condições de apresentação;
- b) As roupas dos utentes deverão ser marcadas pelos seus familiares a fim de que não surjam problemas de desaparecimento ou trocas;
- c) Sempre que cada utente adquira uma peça nova de roupa, deverá entregá-la de imediato à ajudante de enfermaria, depois de marcada pelos familiares;
- d) Os roupeiros individuais deverão conter apenas as roupas mínimas de cada estação, mantendo-se a restante à guarda dos serviços de rouparia;
- e) Sempre que surjam problemas com o vestuário de cada utente, este deverá dirigir-se à ajudante de enfermaria apresentando a sua queixa. Esta, por sua vez, tomará as necessárias medidas junto dos serviços de costura e de lavandaria e roupas;
- f) Não devem manter-se roupas sujas nos roupeiros individuais, devendo ser enviadas imediatamente para os serviços de lavandaria, através das ajudantes de acção directa;
- g) Não é permitida a lavagem de roupa nos quartos ou casas de banho, podendo os utentes, que queiram fazê-lo, lavar algumas peças de roupa na lavandaria;
- h) Os roupeiros, mesas.de-cabeceira e gavetas do refeitório deverão manter-se sempre limpos, não sendo permitido o armazenamento de frutas estragadas ou outros alimentos ou produtos que se deteriorem;
- i) Deverá ser facultado o acesso quinzenal do pessoal de acção directa aos roupeiros, para limpeza e asseio dos mesmos;

## 6. Intervenção social:

a) O serviço social da Instituição está ao dispor dos utentes para estudo e colaboração nas possíveis soluções dos seus problemas, quer de adaptação ou de readaptação social ou outros, de forma a possibilitar decisões responsáveis e autónomas por parte dos utentes;

b) Os serviços de terapia ou de animação sócio-cultural estão ao dispor dos utentes, com vista à organização, programação e execução de actividades de carácter terapêutico, recreativo, cultural ou ocupacional, seleccionadas pelos utentes de acordo com as suas preferências e possibilidades, a saber: actividades artísticas, domésticas, jardinagem, artesanal, passeios, festas ou outras;

## 7. Assistência médica, medicamentosa e de enfermagem:

a) A Instituição pode proporcionar aos utentes internados a prestação de serviços de assistência médica e fornecimento de medicamentos, desde que seja manifestada essa vontade no acto do diagnóstico social e conste no contrato de alojamento e prestação de serviços;

b) A fim de racionalizar procedimentos, existe no consultório uma ficha clínica individual onde são anotadas todas as situações de saúde de cada utente, exames complementares respectivos, bem como a respectiva medicação e sua aplicação;

c) As ajudantes de enfermagem preparam diariamente a medicação a administrar a cada utente, não sendo permitida a auto-medicação;

d) As consultas a médicos particulares, a realização de exames complementares de diagnóstico, e as taxas moderadoras são da responsabilidade dos utentes ou dos familiares. Os medicamentos resultantes destas consultas são comparticipados pela Instituição se daí resultar o acordo na sua prescrição pelo médico da mesma, e o utente tenha requerido a prestação deste serviço no acto da assinatura do contrato de alojamento e prestação de serviços;

e) Sempre que um utente pretenda obter consulta de rotina pelo médico da Instituição, deverá informar, de véspera, o enfermeiro ou, na sua falta, a auxiliar de enfermagem de serviço, para que se possa programar convenientemente a marcação de consultas;

f) Em situações de emergência e sempre que os médicos não estejam de serviço, os utentes serão conduzidos aos serviços de urgência do Hospital.

## 8. Utilização dos Serviços:

a) Os utentes deverão dirigir-se ao director técnico para problemas de organização do Lar, problemas sociais, dificuldades de relacionamento com os companheiros ou funcionários;

b) Aos serviços de saúde, em caso de doença;

c)Ao enfermeiro ou, na sua falta, às ajudantes de enfermaria, para problemas relacionados com a higiene, alimentação, vestuário e saídas do Lar, ou dificuldades de relação com o pessoal de internato;

d)Aos serviços administrativos para depósitos ou levantamentos em dinheiro que pretendam fazer nas suas contas correntes;

e)Aos serviços de lavandaria e roupas caso queiram lavar, secar ou passar a ferro a suas roupas pessoais, uma vez que tais actividades não poderão ter lugar em qualquer outro espaço;

f)Aos serviços de animação para a sua participação nas várias actividades de animação e recreação, bem como para a solicitação de compras no exterior (no caso de utentes dependentes);

g)Utilização das carrinhas;

h)A Instituição proporciona veículos para transporte dos utentes às consultas externas ou exames de diagnóstico clínico, sob orientação dos serviços de saúde, bem como a passeios em grupos organizados pelos serviços de animação, ou transporte de funcionários no exercício de funções de apoio institucional aos idosos;

#### 9.Poupanças dos Utentes:

a)A Instituição não se responsabiliza por eventuais furtos de dinheiro ou outros bens pessoais que se encontrem à guarda dos utentes;

b)No sentido de conceder maior segurança aos bens dos utentes, este dispõe de um serviço de apoio que funciona no regime constante das alíneas seguintes;

c)Os bens de valor (metal amarelo ou metal branco), depois de devidamente identificados, podem ser entregues nos serviços de tesouraria que os guarda em cofre, podendo o utente requerê-los sempre que os entenda utilizar. A movimentação destes bens é feita em termos idênticos aos verificados na alínea e);

d)O dinheiro poderá ser depositado nos serviços de tesouraria, à ordem dos utentes, podendo estes levantar ou depositar os montantes que entendam;

e)A movimentação do referido dinheiro é efectuada através da entrega de guias de depósito ou levantamento, devidamente assinadas pelos interessados, cujos originais ficam sempre em posse do utente.

### **Artigo 28º**

#### **Comunicação dos familiares com o estabelecimento**

Para a obtenção de informações relativas ao quotidiano do utente, cumpre aos familiares dirigirem-se:

1. Aos enfermeiros ou auxiliares de enfermagem, para obtenção de informação quanto ao estado de saúde dos utentes.

2. Ao director técnico para a equação de problemas relativos às relações entre os utentes entre si, relação entre pessoal e utentes, e ao funcionamento geral dos serviços.

## **Artigo 29º**

### **Das visitas e acompanhamento familiar**

1. Porque a vivência colectiva num Lar constitui uma experiência nova e de difícil adaptação, o acompanhamento familiar é fundamental. Para o efeito, o estabelecimento tem à disposição dos utentes e familiares, a sala de convívio que pode ser utilizada pelos mesmos para o convívio familiar;

2. A fim de conferir maior eficácia à limpeza, higiene pessoal dos utentes e descanso ocasional dos mesmos, as visitas decorrerão, diariamente, no período das 14 às 18h 30m.

3. O período constante da alínea anterior pode, em casos excepcionais, ser dilatado até às 19 horas, para familiares de utentes dependentes que pretendam dar pessoalmente o jantar ao seu familiar, procedimento que requer a prévia autorização do director técnico, sendo do facto informadas as encarregadas e o responsável pela portaria do estabelecimento, quando o haja.

4. O acesso a zonas íntimas dos utentes, nomeadamente: quarto, enfermagem e refeitório, é interdito às visitas.

5. Sempre que o utente não se encontre na sala de convívio, deverá o familiar, na hora da visita, solicitar a sua comparecimento, através das ajudantes de acção directa ou da pessoa responsável pela portaria do estabelecimento.

6. São aceites excepções temporárias no acesso das visitas aos quartos ou enfermagens, em caso de doença impeditiva da deslocação do utente, as quais serão sempre previamente autorizadas pelo director técnico e disso informadas as encarregadas e a pessoa responsável pela portaria do estabelecimento e só pelo período idêntico ao da referida convalescença.

## **Artigo 30º**

### **Saídas do Estabelecimento**

1. Os utentes podem, ao longo do ano, gozar férias junto dos familiares ou amigos, sem quaisquer restrições temporais, desde que o director técnico seja do facto previamente avisado.

2. As restrições às saídas dos utentes, sem acompanhamento do pessoal, têm apenas lugar

no caso de idosos desprovidos de orientação espaço-temporal, e carecem de parecer dos serviços clínicos ou de enfermagem, dirigido à direcção técnica do estabelecimento, devendo do facto serem avisados formalmente os familiares por esta.

3.Em caso de discordância deste procedimento, por parte do familiar responsável pelo internamento, este obriga-se a assinar um termo de responsabilidade em como assume a responsabilidade pelas saídas autónomas do utente.

4.As saídas diárias e por curtos períodos, não carecem de autorização, mas não dispensam comunicação às ajudantes de Lar de serviço no seu sector.

5.As saídas por mais de 24 horas necessitam de aviso prévio (na véspera) ao director técnico, ou na sua ausência, ao enfermeiro ou ajudante de enfermagem e de responsabilização familiar através de preenchimento de ficha própria.

6.As saídas só poderão ter lugar a partir das 8 horas e o recolher deverá verificar-se até às 24 horas, tendo as funcionárias de serviço nocturno orientações rigorosas no sentido de não abrirem a porta a partir daquela hora.

7.Exceptuam-se motivos ponderosos invocados pelo utente que previamente sejam comunicados ao director técnico, que os fará constar no livro de registo de ocorrências nocturnas.

8.Os familiares podem, sempre que o desejarem, levar o utente para gozar férias ou para saídas extemporâneas fora do estabelecimento, desde que o director técnico seja do facto avisado, mantendo o pagamento integral das participações devidas à Instituição.

9.Caso se verifiquem os procedimentos constantes da alínea anterior, os familiares têm o dever de efectuar a certificação, no local, com o pessoal responsável, das pertenças em trânsito para o exterior (designadamente medicamentos, vestuário, etc.).

## **Artigo 31º**

### **Assistência religiosa**

A SCMPESA como instituição cristã que é, e em colaboração com a paróquia organizará o acompanhamento religioso cristão e providenciará, sempre que possível, a assistência religiosa qualquer que seja o credo professado aos utentes que o desejem.



## **Artigo 32º**

### **Disciplina**

1. Compete ao utente e seus familiares regularem-se pelas normas constantes deste Regulamento.

2. Não é permitida a posse de armas, facas ou outros objectos contundentes, que pode ser motivo de saída compulsiva do estabelecimento.

3. Não é permitido o estado de embriaguês, que pode ser motivo de saída compulsiva do estabelecimento.

4. A prática de agressão a companheiros, funcionários ou outras faltas graves, constituem motivo de justa causa para a saída compulsiva do Lar.

5. Os referidos procedimentos não dispensam encaminhamento para o poder judicial, avaliada a dimensão e natureza da sua gravidade.

5. As situações de conflito devem ser resolvidas pelo director técnico ou, na sua ausência, pelas encarregadas de serviço, não devendo o utente queixoso entrar em diálogo directo com o pessoal ou companheiros.

6. Quando o entender necessário, poderá o utente solicitar verbalmente, ou por escrito, a sua comparência em reunião da Mesa Administrativa, a fim de expor as suas queixas ou reclamações.

## **Artigo 33º**

### **Procedimentos em caso de desaparecimento de utentes**

1. Em caso de desaparecimento de um utente, o director técnico ou na sua ausência o/a enfermeiro/a ou a ajudante de enfermaria, contactará imediatamente com o familiar responsável pelo internamento, sugerindo contactos com a rede familiar e de amigos, providenciando, simultaneamente, para que os responsáveis pela Instituição sejam informados logo que se saibam notícias do mesmo.

2. Deverá efectuar, após comunicação e consentimento do responsável do internamento, contacto imediato e pessoal com a P.S.P., dando nota do desaparecimento do utente, munindo-se da respectiva ficha clínica. Caso da mesma não conste fotografia, deverá contactar os serviços administrativos a fim de se solicitar o acesso ao processo.

3. Estes procedimentos são da responsabilidade respectivamente, do director técnico, enfermeiro/a, ajudante de enfermaria de serviço e, na falta destes, cumprirá à encarregada (dos serviços gerais) tomar as medidas acima descritas. Na falta de qualquer dos acima mencionados,

cumprirá a uma ajudante de acção directa tomar, de imediato, idênticas medidas devendo, logo que os mesmos estejam presentes, informar dos procedimentos já adoptados, a fim de que estes prossigam o encaminhamento do processo.

### **Artigo 34º**

#### **Procedimentos em caso de doença dos utentes**

1.Sempre que um utente esteja doente ou seja hospitalizado, o familiar responsável pelo internamento deverá ser avisado por escrito, pelo director técnico, mediante protocolo a entregar pelas ajudantes de enfermaria aos serviços administrativos, sem prejuízo da comunicação telefónica com o mesmo.

2.Em caso de internamento hospitalar, as ajudantes de enfermaria deverão estar em permanente contacto telefónico com o hospital, procurando informar-se do estado de saúde do utente, bem como deslocar-se ao hospital a fim de verificarem as suas necessidades.

3.Os utentes deverão ser acompanhados pelas ajudantes de enfermaria, nas consultas externas de especialidade solicitadas internamente pelo clínico da Instituição ou exames complementares de diagnóstico.

### **Artigo 35º**

#### **Procedimentos em caso de falecimento de utentes**

1.Em caso de falecimento, as exéquias são da responsabilidade dos familiares do utente.

2.Se o utente não tiver familiares, poderá depositar nos serviços de tesouraria, no acto da admissão, um montante a estabelecer no contrato de prestação de serviços.

3.A agência funerária é escolhida e designada pelos familiares no acto de elaboração do diagnóstico social, podendo, no decurso do internamento, proceder a outra escolha concorrencial, desde que informem a Mesa Administrativa, por escrito em período que anteceda o óbito.

4.Em caso de falecimento de um utente, a ajudante de enfermaria de serviço deverá informar telefonicamente, e de forma comedida, a ocorrência aos familiares, com a maior celeridade, sem prejuízo da informação simultânea à Direcção Técnica do estabelecimento e do levantamento subsequente da relação de espólios, em impresso próprio, feito na presença de uma funcionária de acção directa que testemunha o acto, e aí aporá a sua assinatura.

5.Em caso de utentes desprovidos de família, a ajudante de enfermaria contacta, de imediato, a agência funerária que consta nos processos individuais dos mesmos.

6.Sempre que a ocorrência tenha lugar durante a noite, a ajudante de acção directa de

serviço encetará o processo de informação aos familiares e agência funerária, seguindo os mesmos procedimentos, devendo registar o facto no livro de ocorrências nocturnas e informar a ajudante de enfermaria, antes de sair de serviço.

## **Artigo 36º**

### **Desaparecimento de bens de utentes**

1.Sem prejuízo do disposto na alínea a) do n.º9 do artigo 26º, em caso de extravio de bens da sua pertença, o utente lesado deve dirigir-se imediatamente ao enfermeiro ou, na sua falta, às ajudantes de enfermaria, apresentando a queixa que fica registada em livro próprio, assinada pelo queixoso ou por duas testemunhas. Caso não saiba assinar, deverá apor a sua impressão digital.

2.O director técnico deverá rubricar a queixa no livro e fazer o respectivo encaminhamento para a Mesa Administrativa.

## **Artigo 37º**

### **Perdidos e achados**

Os serviços de tesouraria são depositários de objectos e importâncias constantes de perdidos e achados.

## **Artigo 38º**

### **Circuito de pagamentos das mensalidades dos utentes**

1.A fim de racionalizar procedimentos, imediatamente após o internamento, os serviços administrativos apresentam ao utente uma circular de pedido de mudança de residência ao Centro Nacional de Pensões, devendo o utente assinar a mesma, autorizando o envio do vale para a Instituição.

2.No espaço de tempo que medeia a transferência dos vales, cumpre aos familiares efectuarem o referido pagamento.

## **Artigo 39º**

### **Procedimentos relativos aos espólios dos utentes**

1.Os espólios (bens materiais do utente falecido) e a respectiva relação documental são depositados nos serviços administrativos, devidamente identificados, imediatamente após o óbito, aguardando o seu levantamento pelos herdeiros, através do responsável pelo internamento.

2.O responsável pelo internamento efectua o levantamento dos espólios mediante identificação e aposição da sua assinatura na respectiva relação documental.

3.Caso não haja a figura do responsável pelo internamento, o levantamento dos espólios só pode ser feito mediante declaração de habilitação de herdeiros.

4.Os espólios deverão ser reclamados dentro do prazo de um ano, a partir da data do falecimento, após o que reverterão a favor da Instituição, sem qualquer outra formalidade.

5.Os serviços administrativos responsabilizar-se-ão por informar a Mesa Administrativa da caducidade do prazo de guarda daqueles na Instituição, a fim de se proceder à integração institucional dos mesmos, para o que disporão de registo próprio actualizado.

## **Artigo 40º**

### **Disposições Gerais**

#### 1. Procedimentos relativos à inserção institucional do utente

a)Constituindo-se a entrada no Lar um momento importante na vida do utente, importa que o director técnico conjuntamente com a animadora e o enfermeiro ou ajudante de enfermaria, o apresente ao restante pessoal de acção directa e o levem a conhecer as instalações do Lar;

b)Dada a complexidade da fase de adaptação, o utente dispõe de um acompanhamento mais intenso por parte do/a animador/a, a quem cumpre a inserção do mesmo junto das funcionárias e dos companheiros, bem como o conhecimento das normas de funcionamento do Lar;

c)O utente deverá ainda, na fase inicial de adaptação, ser informado pelo director técnico ou seu substituto, das normas que respeitam ao regulamento interno do Lar,

d)No acto de entrada o utente deverá ser portador do enxoval, designado na ficha de admissão, bem como objectos de uso pessoal.

#### 2.Circuitos de ordenamento logístico do utente:

a) Qualquer mudança de cama ou mesa no refeitório deverá ser sempre previamente combinada entre o director técnico e o enfermeiro ou ajudante de enfermaria, sendo informados, de imediato, do facto, os serviços de acção directa para preparação da nova cama, e os serviços de lavandaria para mudança de marcação das roupas;

b) A indicação do lugar no refeitório é designada entre o director técnico e o enfermeiro/a ou ajudante de enfermaria;

## **Artigo 41º**

### **Sugestões e reclamações**

1. Sem prejuízo do uso da faculdade de reclamação interna prévia., a Instituição dispõe de um livro de reclamações que poderá ser utilizado livremente pelos utentes, familiares e visitantes;

2. No caso dos utentes ou seus familiares desejarem apresentar alguma reclamação interna deverão, em primeiro lugar, dirigir-se ao director técnico a quem exporão a natureza da mesma., de preferência por escrito, o qual deverá providenciar no sentido da melhor resolução;

3. Sempre que os utentes ou seus familiares entendam que a qualidade dos serviços prestados pode ser otimizada, a Instituição está aberta a sugestões, que podem ser depositadas em caixa de sugestões existentes na Instituição;

4. Os familiares recorrerão à Mesa Administrativa, por escrito, no caso de considerarem esgotadas as soluções de compromissos com o director técnico, para a resolução dos problemas em apreço.

5. Sempre que a reclamação seja do foro administrativo, deverão providenciar a sua resolução junto dos serviços administrativos, podendo recorrer à Mesa Administrativa no caso de considerarem esgotadas as soluções que entendam justas junto daqueles serviços.

6. Assiste ainda a utentes e familiares o direito de solicitar a sua permanência numa reunião da Mesa Administrativa, se acharem necessário um diálogo presencial, desde que previamente solicitada por escrito ao corpo directivo, a quem competirá o seu agendamento.

## **Capítulo V**

### **Disposições finais**

## **Artigo 42º**

### **Casos omissos**

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Mesa Administrativa da SCMPSA;

2. Compete à Mesa Administrativa da SCMPSA emitir as directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

## **Artigo 43º**

### **Entrada em vigor**

O presente regulamento do Lar da SCMPSA entra em vigor a 01 de Janeiro de 2010.