



REGULAMENTO INTERNO DO LAR RESIDENCIAL

ÍNDICE

REGULAMENTO DO LAR RESIDENCIAL.....	4
CAPÍTULO I	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
<i>Artigo 1.º.....</i>	<i>4</i>
Descrição e Localização.....	4
<i>Artigo 2.º.....</i>	<i>4</i>
Âmbito de Aplicação	4
<i>Artigo 3.º.....</i>	<i>4</i>
Legislação Aplicável.....	4
<i>Artigo 4.º.....</i>	<i>5</i>
Fins e Objetivos.....	5
<i>Artigo 5.º.....</i>	<i>5</i>
Áreas de intervenção e Serviços	5
<i>Artigo 6.º.....</i>	<i>5</i>
Direção Técnica.....	5
CAPÍTULO II	7
ADMISSÃO DOS CLIENTES	7
SECÇÃO I.....	7
Processo de Admissão dos Clientes	7
<i>Artigo 8.º.....</i>	<i>7</i>
Condições de Admissão	7
<i>Artigo 9.º.....</i>	<i>8</i>
Processo de Admissão.....	8
<i>Artigo 10.º.....</i>	<i>8</i>
Critérios de Admissão	8
<i>Artigo 11.º.....</i>	<i>8</i>
Renovação das Inscrições	8
<i>Artigo 12.º.....</i>	<i>8</i>
Seguro	8
SECÇÃO II.....	8
DA RELAÇÃO CONTRATUAL.....	8
<i>Artigo 13.º.....</i>	<i>8</i>
Processo Individual	8
<i>Artigo 14.º.....</i>	<i>9</i>
Admissão.....	9
<i>Artigo 15.º.....</i>	<i>9</i>

Contrato de Prestação de Serviços	9
<i>Artigo 16.º</i>	9
Acolhimento de novos clientes.....	9
DIREITOS E DEVERES DAS PARTES CONTRATANTES	10
SECÇÃO I.....	10
DOS PAIS E REPRESENTANTES LEGAIS	10
<i>Artigo 17.º</i>	10
Direitos e Deveres do Cliente e Família	10
<i>Artigo 18º</i>	11
Visitas	11
SECÇÃO II.....	11
DA INSTITUIÇÃO.....	11
<i>Artigo 19.º</i>	11
Direitos e Deveres da Instituição	11
<i>Artigo 20.º</i>	12
Direitos e Deveres dos Colaboradores.....	12
CAPÍTULO IV	14
DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	14
<i>Artigo 21.º</i>	14
Princípios orientadores.....	14
<i>Artigo 22.º</i>	14
Comparticipações/Pagamentos.....	14
CAPÍTULO V	14
SERVIÇOS, REGRAS DE FUNCIONAMENTO E HORÁRIOS.....	14
<i>Artigo 23.º</i>	14
Capacidade de Utilização	14
<i>Artigo 24.º</i>	14
Período de Funcionamento.....	14
<i>Artigo 25.º</i>	15
Refeições.....	15
<i>Artigo 26.º</i>	15
Regime de Alimentação Especial	15
<i>Artigo 27.º</i>	15
Depósito e Guarda de Bens.....	15
<i>Artigo 28.º</i>	15
Cessação de Prestação de Serviços.....	15
CAPÍTULO VI	15

DO REGIME DE FUNCIONAMENTO	15
<i>Artigo 29.º</i>	15
Medicamentos e Produtos Terapêuticos.....	15
<i>Artigo 30.º</i>	16
Clientes Doentes	16
<i>Artigo 31.º</i>	16
Disciplina	16
<i>Artigo 32.º</i>	16
Encerramento Eventual ou por Força Maior	16
<i>Artigo 33.º</i>	16
Meios de comunicação	16
CAPÍTULO VII	17
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	17
<i>Artigo 34.º</i>	17
Lacunas e Omissões	17
<i>Artigo 35.º</i>	17
Interpretação	17
<i>Artigo 36.º</i>	17
Entrada em Vigor	17

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA VILA DAS VELAS
REGULAMENTO DO LAR RESIDENCIAL

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º
Descrição e Localização

O Lar Residencial da Santa Casa da Misericórdia da Vila das Velas, doravante designado simplesmente por Lar Residencial, é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar, instalado em património integrante da Santa Casa da Misericórdia da Vila das Velas, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), Pessoa Coletiva n.º 512009686, sita na Rua Cunha da Silveira, s/n, Freguesia e Concelho das Velas.

Artigo 2.º
Âmbito de Aplicação

1- O presente regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos clientes, da resposta social Lar Residencial da Santa Casa da Misericórdia da Vila das Velas.

2- O Lar Residencial, dispõe de capacidade para 9 utilizadores, nos termos do Acordo de Cooperação com o Instituto de Ação Social dos Açores e rege-se pelo presente regulamento.

3- O lar residencial, é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir num contexto familiar.

Artigo 3.º
Legislação Aplicável

O Lar Residencial rege-se pela seguinte legislação:

- 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) Protocolo de cooperação em vigor;
- d) Demais legislação em vigor

Artigo 4.º
Fins e Objetivos

- 1- O lar residencial, é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir num contexto familiar.
- 2- O lar residencial prossegue, designadamente, os seguintes objetivos:
- a) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
 - b) Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
 - c) Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia do residente;
 - d) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;
 - e) Promover a interação com a família e com a comunidade.
 - f) Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
 - g) Assegurar o atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - h) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

Artigo 5.º
Áreas de intervenção 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 atividades da vida diária;
 - e) Tratamento de roupa;
 - f) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação;
 - g) Outros serviços (p. ex.: cuidados de imagem e transporte...).
- 2- O lar residencial desenvolve ainda atividades lúdicas, recreativas, ocupacionais, da vida diária e socialmente úteis.

Artigo 6.º
Direção Técnica

1- A Direção Técnica do Lar Residencial compete a um/a técnico/a superior em conformidade com o nr.3 do art.º 13 da Portaria 59/2015 de 2 de março, sendo desta forma a Diretora Técnica, a Técnica Superior de Ciências Sociais, Vera Silveira, com efeitos a partir de maio de 2023. Nas suas férias, faltas e ausências, a mesma será substituída pela Técnica Superior Vanda Soares.

2- À Direção Técnica do Lar Residencial compreende todos os poderes próprios e delegados pelo Provedor e/ou mesário do pelouro, estabelecidos em conformidade com o Compromisso da Irmandade e com os acordos de cooperação contratados.

3- O/a Diretor/a Técnica é designado(a) pelo Provedor e a ele/a compete dirigir o estabelecimento, programar as atividades, coordenar e supervisionar os profissionais, com vista ao normal funcionamento e prossecução dos objetivos da resposta social.

4- À Direção Técnica do Lar Residencial compete dirigir o estabelecimento, programar as atividades e coordenar e supervisionar os profissionais, com vista ao normal funcionamento do estabelecimento.

5- Compete ainda à Direção Técnica:

a) Promover reuniões com os profissionais

b) Promover reuniões com os residentes ou familiares, quando se justifique.

Artigo 7º

Tratamento de dados Pessoais

1- Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais:

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA VILA DAS VELAS

Rua Doutor Miguel Teixeira, nº 1, 9800-550 Velas

Telefones: 295 430 010 (Chamada para a rede fixa nacional)

E-Mail: misericordiavelas@gmail.com

2- A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA VILA DAS VELAS realiza o tratamento de dados pessoais sob as mais exigentes regras de sigilo e confidencialidade conforme o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados (RGPD), única e exclusivamente para prestação dos seus serviços, desenvolvimento da sua atividade, gestão administrativa, contabilística, fiscal e cumprimento de obrigações legais, judiciais ou administrativas, apenas durante o período de tempo que se revele necessário ou obrigatório, sendo os prazos de conservação determinados para cada finalidade e apropriados a cada tratamento em conformidade com as obrigações legais.

3- Após o decurso do prazo de conservação e desde que não esteja obrigada, por imposição legal judicial ou administrativa, a proceder à sua conservação, a SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA VILA DAS VELAS eliminará os dados pessoais ou procederá à sua anonimização.

4- Os clientes são responsáveis pela veracidade e atualização das informações fornecidas e dos seus dados pessoais, sempre que se justifique.

5- A Instituição não transmite dados pessoais a terceiros, exceto nos casos em que tal se revele necessário à prestação dos seus serviços, ao cumprimento de obrigações legais ou quando tenha sido prestado o consentimento para o efeito.

6- A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA VILA DAS VELAS adotou e implementou um conjunto de medidas técnicas e organizativas necessárias e adequadas para assegurar a proteção dos dados pessoais contra a sua destruição, perda, alteração, difusão ou acessos não autorizados, acidentais ou ilícitos, bem como as medidas necessárias para garantir a exatidão, integridade e confidencialidade dos dados pessoais e um nível de segurança técnico e de organização adequado em relação aos riscos inerentes ao tratamento e natureza dos dados pessoais.

7- Os clientes são devidamente esclarecidos sobre as características e procedimentos dos serviços desenvolvidos no âmbito do contrato de prestação de serviços celebrado para tratar todos os seus dados pessoais, recolhidos e necessários aos procedimentos administrativos institucionais para fins

de gestão do processo ou outras finalidades necessárias e permitidas por lei e, quando obrigatório, colocar essa informação à disposição de quaisquer terceiros, instituições, prestadores de serviços, organismos públicos e quaisquer outras entidades necessárias, tais como Autoridade Tributária, Segurança Social, Contabilidade, Seguradora e quaisquer outras legalmente obrigatórias.

8- A SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA VILA DAS VELAS utiliza meios de vigilância empregando equipamento tecnológico – videovigilância realizada com total respeito pela reserva da vida privada e unicamente para finalidades determinadas, explícitas e legítimas – proteção de pessoas e bens, conservadas apenas enquanto se mantiver a finalidade para a qual foram recolhidos, sendo eliminados no prazo de 30 dias após recolha, sem prejuízo na conservação a que estiver obrigada por imposição legal.

9- Os clientes poderão a qualquer momento, querendo, contactar a SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA VILA DAS VELAS, na qualidade de Responsável pelo Tratamento de Dados através do *e-mail*: epd@scmvelas.pt para informação e acesso aos seus dados pessoais; o tratamento de dados pessoais em falta quando se mostrem incompletos; o apagamento/esquecimento dos seus dados pessoais, sempre que comprovadamente, a mesma se justificar e legalmente seja admissível; a limitação, verificadas as condições previstas na lei; retirar o consentimento ora prestado, quando o tratamento de dados se fundar, apenas, em consentimento; opor-se ao tratamento não podendo, contudo, opor-se ao tratamento daqueles que são indispensáveis à execução do presente serviço, ou ao cumprimento de obrigações legais; receber em formato digital os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenham sido, por si fornecidos, tratados por meios automatizados com fundamento em consentimento prestado pelo titular dos dados ou em contrato celebrado, podendo solicitar, por escrito, a respetiva transmissão diretamente para outro responsável, sempre que tal se mostre tecnicamente possível e ainda, apresentar reclamação junto da Autoridade de controlo competente: Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) - Av. D.Carlos I, 134 - 1.º 1200-651 Lisboa - Tel: +351 213928400 - Fax: +351 213976832 – email: geral@cnpd.pt ou www.cnpd.pt

CAPÍTULO II
ADMISSÃO DOS CLIENTES
SECÇÃO I
Processo de Admissão dos Clientes

Artigo 8.º
Condições de Admissão

- 1-** São condições para a admissão no Lar Residencial:
- a)** Ter idade igual ou superior a 16 anos;
 - b)** Frequentar estruturas de atividades ocupacionais, de capacitação para a inclusão, programas e formação profissional ou estar abrangido por programas ou projetos cujo em localidades fora da sua área de residência;
 - 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)** Ser portador de deficiência e/ou incapacidade;
 - f)** Não apresentar graves perturbações de comportamento e de personalidade (patologia mental grave) que possam pôr em causa a sua integridade física e emocional e a integridade física e emocional do grupo;

2- O Lar Residencial pode admitir, temporariamente e com caráter de exceção, pessoas com idade inferior a 16 anos, em situação de emergência, devidamente justificada, e quando se encontrem esgotadas as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas.

Artigo 9.º

Processo de Admissão

1- Para efeito de admissão do cliente deverá ser feito 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) Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
- b) Relatório Médico (comprovativo da situação clínica do cliente),

Artigo 10.º

Critérios de Admissão

1- São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- a) Falecimento de pai e mãe e inexistência de qualquer outro suporte familiar;
- b) Falecimento de pai ou mãe, sendo o ascendente sobrevivente incapaz de cuidar do descendente e inexistência de qualquer outro suporte familiar;
- c) Ascendentes com idade avançada ou incapazes comprovadamente de se responsabilizarem pelos filhos;
- d) Em caso de igualdade de situações terá prioridade o candidato que já seja cliente da instituição.

2- Não serão admitidos candidatos com problemática de delinquência, mesmo quando portadores de deficiência, a fim de garantir o mínimo de estabilidade no funcionamento da resposta social, e ainda, aqueles cujo grau de dependência não seja compatível com o funcionamento do lar.

Artigo 11.º

Renovação das Inscrições

1- As inscrições são renovadas automaticamente, por iguais e sucessivos períodos, podendo ser denunciadas por qualquer das partes.

Artigo 12.º

Seguro

1- Todos os clientes estão abrangidos por um seguro de acidentes pessoais e de responsabilidade civil sendo informados da cobertura do referido seguro.

SECÇÃO II DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Artigo 13.º

Processo Individual

1- Nos estabelecimentos residenciais é obrigatória a elaboração de um processo individual dos residentes do qual constam, designadamente:

- a) Identificação do residente;

- b) Data de admissão;
 - c) Identificação do médico assistente;
 - d) Identificação da pessoa de referência a contactar em caso de necessidade;
 - e) Identificação da situação clínica e social;
 - f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) Plano individual de cuidados, onde conste, designadamente, o registo de serviços prestados;
 - h) Registo de períodos de ausência, bem como ocorrências de situações anómalas;
 - i) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
- 2- O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.
- 3- Os responsáveis têm conhecimento da informação constante no processo individual.

Artigo 14.º

Admissão

Recebida a candidatura, é analisada pela Equipa Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, que deverá ser submetida à Direção da Instituição, que detém o poder de decisão.

Artigo 15.º

Contrato de Prestação de Serviços

1- No ato de admissão, é obrigatória a celebração, por escrito, de contrato de prestação de serviços com a pessoa com deficiência ou seu representante legal, de onde constem, designadamente:

- a) A identificação da pessoa com deficiência ou do seu representante legal;
- b) Cópia do Regulamento Interno de onde constam os direitos e obrigações das partes; as condições de suspensão, cessação e rescisão do contrato bem como os serviços e atividades contratualizados;
- c) O valor da mensalidade ou da comparticipação familiar;

Artigo 16.º

Acolhimento de novos clientes

1- O Programa de Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente e/ou significativos, não devendo ser inferior a 30 dias úteis.

2- O processo de integração do cliente é preponderante para o êxito da prestação do serviço. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação proximidade, facilitadores deste processo.

3- No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o coordenador e/ou um elemento da Direção do Lar Residencial que deverá desenvolver as seguintes atividades:

- a) Apresentar a equipa responsável pelo Lar Residencial, nomeadamente os ajudantes de Lar e Centro de Dia/cuidadores sociais que articularão com o cliente;
- b) Apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste;
- c) Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o Lar Residencial;
- d) Apresentar, caso aplicável, as restantes áreas organizacionais existentes;

- e) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- f) Avaliar as reações do cliente;
- g) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- h) Caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente (objetos pessoais, de higiene pessoal, entre outros), fornecidos pelo cliente e/ou significativos e acordados na contratualização.
- i) Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente nas atividades a desenvolver;
- j) 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;
- k) Divulgar os mecanismos de participação na instituição (p.e. sistema de apresentação de sugestões e reclamações);
- l) Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

CAPÍTULO III
DIREITOS E DEVERES DAS PARTES CONTRATANTES
SECÇÃO I
DOS PAIS E REPRESENTANTES LEGAIS
Artigo 17.º
Direitos e Deveres do Cliente 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 atividades, 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 Coordenadora e/ ou Direção, 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 a Mesa da Irmandade;

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 neste Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

h) Comunicar por escrito à Mesa da Irmandade, com antecedência de 30 dias, quando pretender suspender o serviço, temporária ou definitivamente, caso se aplique.

Artigo 18º

Visitas

1- As visitas de familiares aos clientes do Lar Residencial, em dias úteis, serão realizadas entre as 16h e as 19h; aos fins de semana e feriados entre as 11h e as 12h e entre 13h e as 15:30h.

2- As visitas terão a duração de uma hora e deverão ser sempre agendadas com a Diretora Técnica ou na Secretaria, identificando as pessoas que integrarão a visita. Às pessoas não identificadas aquando do agendamento da visita, não lhes será permitida a entrada.

3- No caso de, durante a visita, saírem com o cliente, deverão informar a colaboradora de serviço bem como da hora de regresso e cumprir essa hora.

4- As visitas que não forem agendadas, não serão permitidas.

5- Não são permitidas visitas nas horas das refeições.

6- As visitas ocorrerão em local que não perturbe o normal funcionamento da valência ou a privacidade dos outros clientes.

7- No decorrer da visita, o cliente e os visitantes deverão permanecer no local da visita e não deverão circular pela valência.

8- Excepcionalmente, e em situações devidamente fundamentadas, poderá ser autorizada a visita, pelos familiares ou outras pessoas de referência, fora do horário estabelecido, devendo ser comunicadas antecipadamente à Diretora Técnica ou na Secretaria e desde que não interfiram no normal funcionamento da instituição;

SECÇÃO II DA INSTITUIÇÃO

Artigo 19.º

Direitos e Deveres da Instituição

1- Constituem direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação 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 ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato 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- Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber o pagamento dos serviços prestados, nos prazos fixados.

3- 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 atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Artigo 20.º

Direitos e Deveres dos Colaboradores

1- Constituem direitos dos colaboradores do Lar Residencial:

- a) Serem respeitados pelas hierarquias, pelos outros colaboradores, pelos clientes e respetivas 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)** Registarem as suas entradas e saídas em suporte próprio (relógio de ponto digital);
- h)** Respeitarem as respetivas hierarquias, assim como todos os outros colaboradores, clientes e respetivas 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 Técnica ou a Mesa da Irmandade 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.

CAPÍTULO IV DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Artigo 21.º

Princípios orientadores

Na determinação das comparticipações dos clientes devem ser observados os seguintes princípios:

- a) Princípio da universalidade – os equipamentos / serviços devem prever o acesso e integração de clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
- b) Princípio da justiça social – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
- c) Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do respetivo agregado familiar.

Artigo 22.º

Comparticipações/Pagamentos

1- Para cálculo da comparticipação financeira dos clientes, aplicar-se-á o recomendado pelo Instituto da Segurança Social, ou seja, a retribuição correspondente a 80% dos rendimentos mensais do cliente, nos termos previstos no Anexo I da Portaria n.º 93/2003, de 27 de Novembro.

2- A comparticipação mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.

3- Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor por parte da entidade competente, os responsáveis pelo pagamento das mensalidades dos clientes são avisados com a antecedência mínima de 30 dias, através de documento escrito.

4- As comparticipações financeiras são pagas nos serviços administrativos da instituição até ao dia 10 do mês seguinte a que digam respeito.

5- Nenhum cliente é obrigado a utilizar os serviços da instituição ou frequentar as atividades que esta promova, que estejam sujeitas ao pagamento de qualquer comparticipação suplementar.

6- A autorização para proceder ao pagamento de dívidas em atraso em prestações carece de documento escrito, assinado por ambas as partes, conforme minuta fornecida pelos serviços administrativos.

CAPÍTULO V SERVIÇOS, REGRAS DE FUNCIONAMENTO E HORÁRIOS

Artigo 23.º

Capacidade de Utilização

O Lar Residencial possui uma capacidade protocolada para 7 clientes.

Artigo 24.º

Período de Funcionamento

O Lar Residencial funciona todos os dias do ano das 00h00 às 24h00.

Artigo 25.º

Refeições

1- As refeições são tomadas no refeitório, salvo situações especiais que serão alvo de avaliação pela Equipa Técnica.

2- Os horários de referência para as refeições são:

- 09h00 – pequeno-almoço (08.00h dias úteis)
- 12h00 – almoço
- 15h30 – lanche
- 19h - jantar

Artigo 26.º

Regime de Alimentação Especial

Em caso de necessidade de regime de alimentação especial, o mesmo está assinalado em documento próprio para consulta e registo posterior de evidência;

Artigo 27.º

Depósito e Guarda de Bens

1- A Valência só se responsabiliza pelos objetos 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 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.

Artigo 28.º

Cessação de Prestação de Serviços

1- 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.

2- 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.

CAPÍTULO VI

DO REGIME DE FUNCIONAMENTO

Artigo 29.º

Medicamentos e Produtos Terapêuticos

1- A toma de medicamentos só se poderá efetuar através de prescrição médica.

2- O cliente que se encontre em tratamento clínico, deve fazer-se acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários e de todas as indicações do tratamento assinaladas pelo médico, designadamente horário, dosagem e duração do tratamento.

3- Os medicamentos, acompanhados das indicações de tratamento, devem ser entregues à Diretora Técnica ou quem, na sua ausência ou impedimento, a substituir.

4- A administração de medicação que não possua prescrição médica, apenas poderá ocorrer com anuência e sob controlo da enfermeira que prestar serviço na instituição.

5- A instituição providenciará para que exista um conjunto de medicamentos que, com autorização do responsável legal e/ou aconselhamento da enfermeira da instituição, possam ser ministrados como medida urgente de precaução.

Artigo 30.º ***Clientes Doentes***

1- Os clientes cujo estado de saúde infira cuidados específicos, ficarão na instituição não frequentando outras respostas sociais, a não ser que haja autorização médica.

2- Os responsáveis legais serão imediatamente avisados do estado de saúde do cliente e deverão deslocar-se com o cliente ao serviço de urgência mais próximo.

Artigo 31.º ***Disciplina***

1- É expressamente proibida a imposição de punição que envolva qualquer espécie de violência à integridade física do cliente.

2- É também expressamente proibida as ofensas intelectuais e demais repreensões que possam ferir emocionalmente os clientes.

3- Salvo casos especiais e devidamente fundamentados são proibidas as formas de punição que envolvam a privação do exercício físico planeado ou imposição do descanso não programado no plano de atividades anual.

Artigo 32.º ***Encerramento Eventual ou por Força Maior***

A Misericórdia não responde por quaisquer prejuízos derivados de eventual encerramento da resposta social Lar Residencial por razões independentes da sua vontade ou por força maior, mas deve ser elaborado um plano de contingência para resposta adequada e imediata a tais situações.

Artigo 33.º ***Meios de comunicação***

1- Para serem transmitidas todas as informações referentes às atividades desenvolvidas, cancelamento ou alterações na sua realização, e ao bem-estar físico, psíquico e emocional diário do cliente, será utilizado um dos seguintes meios:

a) Email enviado pela Provedora, Diretora Técnica e Escriturária utilizando o email misericordiavelas.caci@gmail.com;

b) SMS enviadas pela Diretora Técnica e Escriturária através do telemóvel 969 348 210;

c) Telefonemas efetuados pela Diretora Técnica e Escriturária através do telemóvel 969 348 210 e/ou telefone 295412418;

d) Informação escrita entregue pessoalmente aos responsáveis legais;

2- Estes meios são bidirecionais, podendo ser utilizados pelo representante legal sempre que for necessário transmitir qualquer tipo de informação relativa ao próprio cliente ou ao serviço.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 34.º

Lacunas e Omissões

1- As lacunas e omissões deste regulamento interno serão supridas pela Mesa da Irmandade.

2- Excetuam-se aquelas que digam respeito a competências atribuídas à Provedora da instituição.

3- Em casos urgentes ou de força maior, compete à Provedoria a supressão de qualquer lacuna ou omissão deste regulamento, devendo o mesmo dar conhecimento à Mesa da Irmandade na primeira reunião posterior.

Artigo 35.º

Interpretação

1- A interpretação das disposições deste regulamento interno pertencerá à Mesa da Irmandade reunida em sessão.

2- Será nula e de nenhum efeito toda e qualquer interpretação que contrariar a legislação reguladora da matéria.

Artigo 36.º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia útil imediato à aprovação pela Mesa da Irmandade.

Aprovado por unanimidade em reunião ordinária da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Vila das Velas aos 13 dias do mês de novembro de 2023.

A Provedora

(Ana Paula Ferreira Tavares Bettencourt)