



RESIDENCIAL DA SÉ

Regulamento Interno

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Natureza e fins

1. O Lar “Residencial da Sé”, adiante designado por Residencial da Sé, é uma valência da Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo (SCMAH), Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), qualificada como Pessoa Colectiva de Utilidade Pública Administrativa, registada no Instituto de Ação Social, com o NIF 512007357, com sede na Rua Professor Augusto Monjardino, concelho de Angra do Heroísmo. Esta valência, inaugurada a 12 de Julho de 1997, localiza-se na Rua Carreira dos Cavalos, nºs 25, 26 e 27, da Freguesia da Sé, Concelho de Angra do Heroísmo.
2. O presente regulamento contém as normas que dizem respeito à organização e funcionamento da Residencial da Sé e será entregue ao cliente no ato de inscrição.

Artigo 2.º

Missão

A Residencial da Sé constitui-se como uma resposta social, desenvolvida em equipamento, constituída por um conjunto de quartos individuais e espaços de utilização comum, destinada a pessoas idosas com autonomia, ou seja, capazes de realizar sem apoio de terceira pessoa, os cuidados de satisfação de necessidades básicas: higiene pessoal, autonomia na deslocação e alimentação.

Artigo 3.º

Objetivos

1. A Residencial da Sé tem como objetivos:
 - a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas de cada cliente – alojamento, alimentação, conforto, relacionamento inter-pessoal e ocupação dos tempos livres e lazer;
 - b) Promover, sempre que possível, a continuidade ou restabelecimento das relações familiares e de amizade;

- c) Garantir e respeitar a independência, individualidade, privacidade, livre arbítrio e opção religiosa de todos os clientes;
- d) Favorecer os sentimentos de interação, auto-estima e segurança de forma a contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento;
- e) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e das famílias;
- f) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- g) Reduzir e/ou atenuar situações de isolamento.

CAPÍTULO II

Admissão dos clientes

Artigo 4.º

Inscrição

1. A inscrição deverá ser efetuada nos Serviços Administrativos da Instituição.
2. Documentos a apresentar pelo candidato a cliente da Residencial da Sé:
 - a) Bilhete de identidade/cartão de cidadão;
 - b) Cartão de beneficiário;
 - c) Cartão de contribuinte;
 - d) Cartão do utente;
 - e) Declaração de rendimentos mensais
 - f) Documento de isenção das taxas moderadoras
 - g) Bilhete de identidade/cartão de cidadão da pessoa responsável pela admissão e indicação da morada e contato telefónico, se aplicável;
 - h) Relatório(s) médico(s), a atestar a situação clínica do cliente.
3. Após a inscrição, terá lugar a entrevista social, pela técnica responsável pela Residencial da Sé.

Artigo 5.º

CrITÉRIOS de admissão

1. A admissão de um cliente pressupõe o cumprimento prévio dos seguintes critérios:

- a) Ter idade igual ou superior a 60 anos;
 - b) Ter autonomia suficiente para assegurar a satisfação das atividades de vida diária (avd's) sem apoio de terceira pessoa;
 - c) Não sofrer de nenhuma doença infeto-contagiosa ou outra que perturbe o normal funcionamento da Instituição;
 - d) Ter condições financeiras que possibilitem o pagamento da mensalidade;
 - e) Manifestar vontade em ser admitido na residência;
2. As situações especiais serão analisadas caso a caso pela direção técnica da residencial que as apresentará à Mesa Administrativa.

Artigo 6.º

Processo de admissão

1. A admissão será precedida de inscrição nos Serviços Administrativos da Instituição, mediante apresentação dos documentos referidos no artigo 4.º.
2. A decisão de admissão é da competência da Mesa Administrativa, após parecer técnico.
3. Havendo vaga, a admissão é feita imediatamente após a decisão da Mesa Administrativa. Não havendo vaga, no imediato, o cliente fica inscrito em lista de espera.
4. Uma vez satisfeitas as disposições sobre a admissão, o cliente será informado previamente da data em que poderá ser integrado na valência.
5. No momento da admissão, será celebrado, entre o cliente e/ou seu representante legal (quando aplicável) e a entidade, um contrato de alojamento e de prestação de serviços a preenchimento do termo de responsabilidade no ato de admissão.

Artigo 7.º

Processo individual do cliente

1. O processo individual do cliente contém os seguintes elementos:
 - a) Os documentos descritos no artigo 4.º;
 - b) Processo de inscrição preenchido no momento da entrevista social;

- c) Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre o cliente, a pessoa responsável e a Instituição;
- d) Termos de responsabilidade no ato de inscrição e admissão.

Artigo 8.º

Bens pessoais

1. O cliente deve fazer-se acompanhar de vestuário, objetos de uso pessoal ou outros (móveis, televisores, micro-ondas, entre outros), de acordo com o espaço disponível no quarto que lhe é destinado.
2. A instituição não se responsabiliza por objectos de valor que o cliente possua no quarto (dinheiro, jóias, entre outros). Deverá

CAPÍTULO III

Mensalidades, joias e doações

Artigo 9.º

Mensalidades

1. O montante da mensalidade varia consoante o alojamento seja definitivo ou provisório e em função do tipo de quarto.
2. A mensalidade deve ser paga até ao dia 10 do mês a que respeita, por transferência bancária ou paga ao balcão da residencial ou nos serviços administrativos da Instituição.
3. Os valores a praticar, em cada modalidade de alojamento, constam de tabela a atualizar anualmente.

Artigo 10.º

Doações e legados

1. O cliente poderá doar ou legar todos ou parte dos seus bens à SCMAH.
2. Nas doações com encargos, nomeadamente com a condição de dispensa ou redução do valor da mensalidade anteriormente estabelecido, cada situação será submetida à apreciação e deliberação da Assembleia Geral

da Instituição, antes da outorga da respectiva escritura ou documento equivalente.

CAPÍTULO IV

Serviços prestados e funcionamento

Artigo 11.º

Serviços prestados

1. A Residencial da Sé garante os seguintes serviços:

1.1. Alojamento e serviços diversos

- a) O cliente poderá ser alojado em quarto individual ou de casal;
- b) Todos os quartos estão devidamente mobilados, havendo a possibilidade de adaptação do mobiliário pelo cliente e sua família, com a autorização prévia da Instituição;
- c) A dimensão dos quartos condicionará o tipo e quantidade de objetos/mobiliário a trazer pelo cliente no momento da admissão;
- d) É proibida a confeção de alimentos no quarto, bem como, em outros espaços de utilização comum;
- e) Por questões de segurança a porta de entrada deverá estar sempre trancada, uma vez que todos os clientes possuem a chave da mesma; a instituição deverá ter conhecimento dos familiares a quem os clientes deram autorização de acesso à residencial;
- f) O silêncio para descanso será respeitado a partir das 21h00, no inverno e das 22h00, no verão;

1.2. Alimentação

1.2.1 A Instituição dispõe de um refeitório para refeições coletivas.

1.2.2 Os horários das refeições são:

- a) Pequeno-Almoço: entre as 08h30 e as 09h30
- b) Almoço: entre as 12h30 e as 13h30
- c) Jantar: entre as 18h00 e as 19h00
- d) Ceia: 20h00
- e) O horário das refeições deverá ser respeitado. Após o horário, a sala de refeições será fechada para manutenção.

- f) O cliente poderá, pontualmente, fazer a sua refeição fora da hora habitual mediante informação prévia e atempada à encarregada para que a refeição seja devidamente reservada.

1.2.3 As ementas, afixadas, para consulta, em local visível para todos os clientes, são definidas semanalmente, pela nutricionista da Instituição.

1.2.4 Serviço de refeição nos quartos

- a) Haverá lugar a serviço de refeição no quarto apenas em situação temporária de doença ou incapacidade pontual de deslocação à sala de refeições.
- b) A refeição será servida no quarto, nas condições definidas em a), devidamente empratada, e servida pela funcionária destacada para o efeito.

1.3. Tratamento de Roupas

- a) A Residencial da Sé dispõe de lavandaria para tratamento de roupas individuais.
- b) A roupa de cama e de banho é encaminhada para a lavandaria da Instituição.
- c) É efetuada recolha diária de roupa nos quartos, com controlo e separação do tipo de vestuário, sendo que cada peça deverá ser previamente marcada com a identificação do cliente.
- d) A entrega da roupa terá lugar até ao terceiro dia após a recolha, salvo motivo que justifique maior atraso.
- e) A recolha e a entrega da roupa a cada cliente é da responsabilidade dos funcionários designados para o efeito.
- f) Em caso de comprovado extravio ou dano de vestuário, a Instituição responsabilizar-se-á pela reposição do mesmo.

1.4. Higienização dos espaços

- a) A higienização dos quartos (cama, wc, reposição de toalhas e papel) é realizada diariamente, de acordo com um mapa de rotinas

compatível com as restantes tarefas desempenhadas pelos funcionários.

- b) A limpeza semanal dos quartos é realizada em dia fixo, de acordo com o estipulado no mapa de serviço, pelo que nesse dia o cliente deverá garantir a disponibilidade do seu quarto, após as 09h00.

1.5. Cuidados de saúde

- a) A Residencial da Sé conta com a colaboração de um médico e de um enfermeiro, sendo este semanalmente destacado pela equipa de enfermagem da Instituição.
- b) Quer o serviço médico quer o de enfermagem funcionam em regime parcial.
- c) O cliente pode usufruir de consulta, sempre que necessário, ou sempre que o solicite.
- d) O acompanhamento do cliente a consultas externas deverá ser da responsabilidade da família. A Instituição poderá assegurar, em caso de impossibilidade da família e, apenas com a devida antecedência, o acompanhamento e transporte do cliente a consultas privadas, de especialidade, bem como a realização de exames complementares de diagnóstico.
- e) O cliente terá acesso ao Centro de Fisioterapia da Instituição e possibilidade de tratamentos com deslocação do fisioterapeuta à Residencial, mediante requisição para fisioterapia domiciliária e avaliação do médico fisiatra.
- f) O agravamento da situação clínica do cliente, devidamente atestada pelo médico da Instituição, conduzirá à admissão prioritária nas valências Lar de Idosos e/ou Centro de Cuidados Geriátricos da Instituição.

1.6. Serviços administrativos

- a) Os serviços administrativos asseguram serviços de atendimento, tesouraria, gestão de recursos humanos e financeiros, gestão de

clientes e de inscritos e outros de apoio à gestão corrente da Instituição.

- b) Os serviços funcionam, de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 12h30 e das 13h30 às 17h15. O serviço de tesouraria e receção de inscrições encerra diariamente, pelas 16h00. Este serviço tem sede no edifício do Lar de Idosos da SCMAH, sito na Rua Professor Augusto Monjardino, em Angra do Heroísmo.

1.7. Serviço de voluntariado

- a) Os voluntários colaboram no apoio a atividades básicas e instrumentais da vida diária do cliente, bem como em atividades de ocupação e animação, entre outras.
- b) A intervenção dos voluntários obedece a um regulamento específico daquele serviço.

1.8. Atividades de animação

- a) Todos os clientes podem participar nas atividades de animação e convívio realizadas pela Instituição (dias festivos comemorados na sala de convívio do lar de idosos, passeios realizados ao exterior, entre outras).
- b) É elaborado, mensalmente, um plano de atividades, para os utentes da residencial da sé, preconizando saídas ao exterior, atividades intergeracionais, entre outras.
- c) Sempre que possível, serão destacados cuidadores formais (técnicos e outros) e informais (voluntários) para desenvolver atividades de animação na residencial da sé.

Artigo 12.º

Visitas

1. Horário das visitas

- a) Os clientes podem receber visitas nos quartos ou nos espaços de utilização comum a qualquer hora do dia, desde que respeitem as regras de funcionamento da Residencial e o bem-estar dos restantes clientes.
- b) Para seu próprio conforto e bem-estar, o cliente deverá evitar receber as suas visitas no quarto, durante a higienização do mesmo.

2. Ao visitar a Residencial da Sé, deverá:

- a) Ser seletivo nas informações que transmite e na forma como o faz;
- b) Ser especialmente cauteloso em relação a eventuais alimentos, medicamentos, ou outros, destinados ao cliente, devendo previamente contatar o encarregado ou enfermeiro no sentido de confirmar se estes se adequam ou não às suas características e necessidades;
- c) Procurar o encarregado ou o enfermeiro para efeitos de obtenção de informações acerca do cliente.

CAPÍTULO V

Recursos humanos e instalações

Artigo 13.º

Recursos humanos

1. O quadro de pessoal da Residencial da Sé integra:

- a) 1 encarregado;
- b) 4 trabalhadores auxiliares de serviços gerais;
- c) 1 funcionário para apoio noturno, quando solicitado;
- d) 1 enfermeiro (apoio bissemanal);
- e) 1 médico (apoio quinzenal);
- f) Outros técnicos da SCMAH, sempre que se justifique.

Artigo 14.º

Funções

1. Encarregado de setor

1.1. Ao encarregado da Residencial da Sé compete assegurar:

- a) O funcionamento e manutenção da valência;

- b)** A gestão de recursos humanos (Coordena e distribui o pessoal do sector de acordo com as necessidades dos serviços; verifica o desempenho das tarefas atribuídas; zela pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho; Organiza, coordena e orienta a atividade desenvolvida pelos auxiliares de serviços gerais sob a sua responsabilidade; estabelece, em colaboração com os mesmos, os horários de trabalho, escalas e dispensas de pessoal, bem como o modo de funcionamento dos serviços);
- c)** A gestão de recursos materiais (requisita os produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços; verifica periodicamente os inventários e as existências e informa superiormente das necessidades de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos);
- d)** A supervisão ao nível da higienização dos espaços;
- e)** A receção de mensalidades dos clientes e posterior envio para a sede institucional;
- f)** A análise e comunicação de todas as necessidades e ocorrências referentes aos idosos à Mesa Administrativa da SCMAH ou ao mesário destacado por esta;
- g)** O bem-estar geral do cliente, encaminhando para as áreas/serviços adequados as solicitações do mesmo;
- h)** O cumprimento de diretrizes superiores.

2. Trabalhadores auxiliares de serviços gerais

2.1. Aos trabalhadores auxiliares de serviços gerais compete:

- a)** Cumprir o disposto na legislação de trabalho aplicável, as diretrizes emanadas da Mesa Administrativa e as orientações de trabalho dos superiores hierárquicos;
- b)** Exercer com competência, zelo, pontualidade e assiduidade as funções que lhes estiverem confiadas;
- c)** Respeitar as regras da ética e deontologia profissionais, designadamente o dever obrigatório de sigilo profissional;

- d) Respeitar e tratar com urbanidade os clientes, os membros da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- e) Proporcionar aos clientes o melhor atendimento, humanizado e individualizado, assegurando-lhes o máximo de conforto e a prestação de serviços de qualidade adequados às suas necessidades;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos recursos disponíveis, cumprindo as normas de higiene e segurança no trabalho, favorecendo assim a eficiência e o bom funcionamento dos serviços prestados pela Residencial da Sé;
- g) Usar a farda disponibilizada pela Instituição, com asseio e sempre que estiver ao serviço, não podendo proceder a qualquer alteração ao fardamento que lhe foi inicialmente atribuído;
- h) Participar com interesse nas ações de formação que forem proporcionadas, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua competência profissional;
- i) Participar em reuniões, sempre que solicitadas por chefias intermédias, pelos técnicos ou por responsáveis da Instituição;
- j) Comunicar, por escrito ou oralmente, aos superiores hierárquicos, as ocorrências relevantes para o bom funcionamento do serviço;
- k) Recusar qualquer gratificação, dos clientes ou respectivos cuidadores informais, pelos serviços que prestam no exercício das suas funções.

Artigo 15.º

Instalações

1. Esta estrutura é composta por:
 - a) 23 quartos;
 - b) Sala de convívio com TV, computador e internet;
 - c) 2 pequenas capelas;
 - d) Refeitório;

e) Lavandaria;

f) Sala de leitura.

1.1. Sempre que a inscrição seja de casal, há a possibilidade de acrescentar mais uma cama nos quartos, ou efectuar a substituição por uma cama de casal, dependendo da dimensão do quarto.

1.2. Todos os quartos possuem casa de banho privativa, mini-frigorífico; TV e telefone com linha directa.

Artigo 16.º

Responsável pela Residencial da Sé

1. O responsável máximo pela valência é a Mesa Administrativa da SCMAH, representada por um mesário destacado para o efeito.
2. Haverá ainda um responsável que exercerá funções de “encarregado geral” e que assegurará o disposto no artigo 15º, do ponto 1.

CAPÍTULO V

Direitos e deveres do cliente

Artigo 17.º

Direitos

1. São direitos dos clientes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família/pessoa responsável;
 - c) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia, em conformidade com o artigo 2º.

Artigo 18.º

Deveres

1. São deveres dos clientes:

- a)** Cumprir as normas expressas no Regulamento da Residencial da Sé, bem como todas as outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b)** Manter um bom relacionamento com os demais residentes, funcionários e chefias;
- c)** Não fumar nos quartos e nos espaços de utilização comum;
- d)** Colaborar, de acordo com as suas capacidades e interesses, na prestação dos serviços que recebe;
- e)** Satisfazer os seus compromissos financeiros mensais com a Residencial da Sé, assegurando o pagamento da mensalidade correspondente a períodos de eventuais ausências, nomeadamente para férias, hospitalização ou outra situação, em ordem a que o seu lugar seja assegurado;
- f)** Comunicar ao encarregado de setor, com uma semana de antecedência, qualquer ausência da Residencial, havendo lugar ao desconto do valor diário das respetivas refeições se esse período for superior a oito dias consecutivos.
- g)** Comunicar à Mesa Administrativa, com antecedência mínima de um mês, quando pretender sair definitivamente desta valência;
- h)** Indemnizar a SCMAH do valor correspondente ao prejuízo provocado por quaisquer danos causados nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas ou outros;
- i)** Contribuir para a racionalização ao nível dos consumos de água e de energia, zelando pela boa utilização de todos os equipamentos e informando os funcionários sempre que detecte deficiências, a fim de poderem ser tomadas as necessárias providências;
- j)** Respeitar os horários, as regras de higiene, segurança, saúde e boa apresentação, estabelecidas e recomendadas;
- k)** Respeitar o acesso restrito às áreas de serviço (lavandaria, arrecadações, refeitório, gabinete médico, zona de receção);

- l) Prevenir situações de dependência, e em situações de agravamento do estado de saúde, tomar as devidas diligências, no sentido de procurar a resposta mais adequada às suas necessidades, designadamente através de cuidadores e/ou apoios formais ou de ingresso noutra valência da SCMAH.

CAPÍTULO VI

Direitos e deveres da Instituição

Artigo 19.º

Direitos

1. São direitos da Instituição:

- a)** Respeitar e cumprir as obrigações decorrentes deste regulamento e dos demais contratos estabelecidos com os seus clientes, funcionários e colaboradores;
- b)** Receber, atempadamente, as mensalidades acordadas com os seus clientes, em sede de contrato de prestação de serviços;
- c)** Ser tratada com respeito pelos agentes que com ela interagem.

Artigo 20.º

Deveres

1. São deveres da Instituição:

- a)** Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da Residencial da Sé;
- b)** Assegurar a gestão da acordo com a missão, a visão e os valores orientadores da política de qualidade da Instituição;
- c)** Garantir a qualidade dos serviços prestados, o conforto e o bem-estar dos clientes;
- d)** Dar resposta a todas as situações que lhe forem encaminhadas por parte de todos os intervenientes da Instituição.

CAPÍTULO VII

Infrações e procedimentos disciplinares

Artigo 21.º

Infrações

1. Constitui infração o não cumprimento das normas estabelecidas no presente regulamento bem como das cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços.
2. A infração por qualquer das partes envolvidas dará lugar a um processo de averiguações, o qual será instaurado mediante decisão da Mesa Administrativa e instruído por pessoa por ela nomeada.

CAPÍTULO VIII

Disposições finais

Artigo 22.º

Omissões

1. Todas as situações que surjam durante a prestação de serviços ao cliente, pela Instituição, serão resolvidas com base na legislação aplicada às IPSS e Misericórdias, neste regulamento, no parecer dos técnicos e da Mesa Administrativa da SCMAH.

O presente regulamento foi aprovado pela Mesa Administrativa em 04/01/2017

O Provedor


António Bento Fraga Barcelos



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ANGRA DO HEROÍSMO

MENSALIDADES DA RESIDENCIAL DA SÉ

PARA AS NOVAS ADMISSÕES

Em vigor a partir de 1 de março de 2016

ANO 2016

INTERNAMENTO

Preço por mês

QUARTO SINGULAR

€ 897,00

QUARTO CASAL

€ 1.344,00

PREÇO POR QUARTO (inclui pequeno almoço, almoço e jantar).

ESTADIA PROVISÓRIA

Preço por dia

	Pequeno Almoço	Pensão Completa
QUARTO SINGULAR	€30,00€/dia	€38,00/dia
QUARTO CASAL	€35,00€/dia	€50,00/dia

DESCONTO REFEIÇÃO

€4,00/refeição (almoço ou jantar)

O referido desconto pode ser aplicado apenas aos utentes permanentes e está sujeito a atualização.

«AUTORIZADO»:

António Bento Frag. Baul

Angra do Heroísmo « 16 » fevereiro » 2016

A MESA ADMINISTRATIVA,