



Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo

REGULAMENTO DO LAR DE IDOSOS

CAPÍTULO I

Considerações Gerais

Artigo 1.º

Âmbito e Denominação

1. O presente Regulamento contém as normas que dizem respeito à organização e funcionamento do Lar de Idosos da Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo, adiante designada por Misericórdia, e será entregue no ato da inscrição.
2. O atual Lar foi inaugurado em Maio de 1986, instalado em património integrante desta Misericórdia, sediado na Rua Professor Augusto Monjardino, freguesia de Nossa Senhora da Conceição, concelho de Angra do Heroísmo, com a denominação de Lar de Idosos, adiante designado por Lar.

Artigo 2.º

Objeto

1. O Lar é definido como uma resposta social em que são desenvolvidas atividades de apoio social a pessoas em idade avançada, através do alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene e conforto, fomentando o convívio e proporcionando animação social e a ocupação do tempo livre dos seus Utentes.

Artigo 3.º

Objetivos

1. Atender e acolher pessoas em idade avançada, cuja problemática biopsicosocial não seja passível de outra resposta ou em que esta seja considerada a mais adequada.
2. Proporcionar serviços permanentes e adequados à satisfação das necessidades de higiene, saúde, conforto, alimentação, ocupação e bem-estar dos seus residentes.
3. Prestar os apoios necessários em ordem a fortalecer e promover a manutenção de relações saudáveis entre o Utente e os seus familiares.
4. Prestar um serviço à comunidade e à família, funcionando como uma instituição aberta ao exterior e à participação de todos.

5. Oferecer aos Utentes a possibilidade de viverem num ambiente humano seguro, socialmente organizado, adaptado às suas preferências pessoais e às suas capacidades, onde tenham acesso a meios que lhes proporcionem proteção, reabilitação e estímulos sociais e cognitivos.

Artigo 4.º

Coordenação e Supervisão

1. A coordenação e orientação do Lar, consubstanciada nos princípios e disposições do Compromisso da Misericórdia, é superiormente assegurada pela Mesa Administrativa e, em cada setor, pelo Mesário por ela designado.
2. A gestão é assegurada pela Diretora Técnica do Lar, coadjuvada pela Equipa Técnica multidisciplinar, pelo Encarregado Geral e pelos Encarregados das diversas áreas.

CAPÍTULO II

Candidatura e Admissão de Utentes

Artigo 5.º

Candidatura

1. A candidatura/processo de inscrição para o Lar é efetuada nos Serviços Administrativos da Misericórdia. No ato de inscrição deverão ser entregues os seguintes documentos:
 - cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do Candidato e do Responsável/Representante Legal;
 - cartão de Contribuinte do Candidato e do Responsável/Representante Legal;
 - cartão de Beneficiário da Segurança Social ou de outro subsistema a que o candidato esteja vinculado;
 - cartão de Utente do Sistema Regional de Saúde;
 - relatório Clínico, descritivo da sua situação clínica, sempre que se justifique;
 - declaração dos Rendimentos (pensões, complementos e outros rendimentos do candidato);
 - liquidação do IRS ou comprovativo das Finanças de como não faz;
 - listagem da medicação;

- documento de isenção das Taxas Moderadoras, se aplicável.
2. Após realização do processo de inscrição juntos dos Serviços Administrativos da Misericórdia, será realizada uma entrevista social ao candidato e/ou responsável/representante legal.
 3. Após inscrição, o idoso e/ou seu responsável poderão solicitar uma visita guiada às instalações do Lar.
 4. São consideradas condições de admissão:
 - a) ter idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, salvo situações excepcionais, a considerar, caso a caso, pela Mesa Administrativa, após parecer técnico;
 - b) ser, preferencialmente, residente no concelho de Angra do Heroísmo;
 - c) manifestar interesse, pelo próprio ou por familiar e/ou representante, submetendo-se a entrevista social/diagnóstico social da situação e a visita domiciliária, assegurada pela Técnica Superior de Serviço Social;
 - d) encontrar-se em situação de risco que impossibilite a permanência no seu domicílio, e inexistência de outra resposta alternativa ao internamento;
 - e) não ser portador de doença infetocontagiosa, mental ou outra que perturbe o normal funcionamento da Instituição;
 - f) haver compatibilidade entre a vaga existente e as características do inscrito;
 - g) encontrarem-se atualizadas as informações relativas à situação socioeconómica e clínica do inscrito.
 5. Serão considerados prioritários os casos que reúnam um ou mais dos seguintes critérios:
 - a) beneficiário de qualquer serviço da Instituição (Unidade de Cuidados Continuados Integrados, Apoio Domiciliário, Residencial da Sé, Centro de Dia, Complexo Habitacional de S. Carlos);
 - b) irmãos e/ou benfeitores (voluntários, antigos dirigentes, antigos funcionários e outros) da Instituição;
 - c) situação de isolamento social;
 - d) inexistência ou ineficácia da rede social de apoio;
 - e) degradação ou inadaptação das condições habitacionais;
 - f) complexidade da situação clínica;
 - g) nível de dependência;
 - h) insuficiência de recursos económicos;

- i) situações de maus tratos.
6. A admissão no Lar é deliberada pela Mesa Administrativa, sob Parecer da Diretora Técnica.

Artigo 6.º

Admissão

1. Após surgimento de vaga, serão avaliados, pela Diretora Técnica, as situações mais urgentes para admissão com base nos critérios preferenciais e características do candidato.
2. Após avaliadas as situações, pela Diretora Técnica, procede-se ao preenchimento do documento de análise e hierarquização dos candidatos, onde consta uma breve caracterização do candidato, com o respetivo Parecer Técnico à admissão. O mesmo documento é submetido à Mesa Administrativa para deliberação.
3. Após despacho, pela Mesa Administrativa, a Diretora Técnica combina a data de admissão com o próprio Utente e/ou responsável/representante legal.

Artigo 7.º

Tipologias de Admissão

1. A Instituição disponibiliza internamentos definitivos e provisórios, com as seguintes características:
 - a) o internamento definitivo permite a integração dos Utentes, em regime de Lar, Enfermaria e Quartos Particulares, de acordo com as condições gerais do candidato;
 - b) o internamento provisório visa dar resposta temporária a idosos cujos cuidadores não se encontrem disponíveis, por exaustão, viagem, surgimento de problemas de saúde ou outros motivos que impossibilitem uma adequada prestação de serviços ao idoso no domicílio. Este tipo de internamento estará disponível, consoante a existência de vaga e a sua compatibilidade com as características do idoso.

Artigo 8.º

Processo Individual

1. Nos Serviços Administrativos existe, para cada Utente, um processo individual, onde consta a identificação pessoal, elementos sobre a situação

social e económica, necessidades específicas, hábitos de vida e interesses, história de vida e os documentos obrigatórios em Processo Individual referidos no artigo 5º, ponto 1 deste Regulamento.

Artigo 9.º

Integração dos Novos Utentes

1. Na admissão, o Utente será acolhido pela Diretora Técnico e pelo Encarregado responsável pelos utentes, por um enfermeiro e, sempre que possível, pelo Comité de Acolhimento constituído por outros Residentes. Este procedimento visa dar a conhecer ao Utente a organização e funcionamento do Lar, apresentação aos funcionários e demais residentes, bem como recolher informações gerais do novo residente para a sua melhor integração.
2. Após admissão, a equipa técnica (assistente social, enfermeiros, educadora social, psicóloga, fisioterapeuta, nutricionista, médico, entre outros) procederá a uma avaliação do Utente, em ordem à definição da intervenção adequada.
3. A Diretora Técnica elabora um documento com informação base sobre o Utente, e o mesmo é entregue no setor/piso para que os auxiliares de apoio a idosos tenham alguma informação sobre o Utente. Com o mesmo objetivo, elabora também uma informação para a equipa técnica multidisciplinar.
4. Na fase inicial de integração, e ao longo da sua permanência na Instituição, promover-se-á o envolvimento do Utente, tendo em conta os seus interesses e necessidades, nomeadamente em atividades de rotina diária do Lar, bem como de ocupação/animação organizadas pela Instituição ou por ele propostas.
5. É desejável que o Utente mantenha contato regular com a família, através de visita da família ao Lar, e do Utente aos seus familiares e comunidade.
6. Para efeitos de melhor funcionamento, maior eficácia da resposta, e por proposta da Instituição ou do Utente, proceder-se-á, sempre que se justifique, à transição deste para outro quarto no mesmo piso ou para outro setor. Esta mudança será motivada por alteração do estado de autonomia física ou cognitiva do Utente, agravamento da situação clínica, incompatibilidade com o colega de quarto ou outra. Neste processo serão envolvidos o Utente, o seu responsável, a Diretora Técnica, a Enfermeira Chefe e o Encarregado responsável pelos Utentes.

Artigo 10.º

Entradas e Saídas dos Utentes

1. As entradas e saídas dos Utentes do Lar devem acontecer de forma organizada:
 - a) devem ser condicionadas apenas pelo cumprimento dos horários das refeições, por indicação médica ou nos casos em que o estado físico ou mental do Utente possa fazer presumir a ocorrência de acidentes. Neste caso, a saída só será autorizada quando seja assegurado o acompanhamento do Utente, por familiares, funcionários, voluntários ou outras pessoas idóneas;
 - b) as saídas dos Utentes são registadas em livro de ocorrências do setor de residência, com indicação do dia e hora prováveis de regresso;
 - c) a saída do Utente do Lar, para casa de familiares e amigos, para fins de semana, férias ou outra situação, pode acontecer sempre que não existam impedimentos mas deve sempre ser participada aos funcionários do setor, encarregado responsável pelos Utentes ou à Diretora Técnica.

Artigo 11.º

Espólio e Guarda dos Bens dos Utentes/Bens Pessoais

1. O Utente pode fazer-se acompanhar de vestuário, objetos de uso pessoal ou outros (móveis, televisores, ...), de acordo com o espaço disponível no quarto que lhe é destinado.
2. Será elaborado um inventário de objetos pessoais e vestuário que o Utente traz consigo, o qual deverá ser assinado pelo encarregado responsável pelos Utentes e pelo próprio ou pelo seu responsável/representante legal. Uma cópia deste documento ser-lhe-á entregue e/ou ao seu responsável. Este inventário será atualizado sempre que surgirem alterações nos objetos e vestuário do Utente.
3. Sempre que os familiares/visitas tragam peças de vestuário, ou objetos de uso pessoal, devem entregar ao funcionário e ou encarregado responsável, para que os mesmos sejam registados.
4. Os bens e valores que constituem o espólio do Utente, se não forem reclamados no prazo de um ano a contar da data do seu falecimento, pelos herdeiros ou seus representantes legais, reverterem a favor da Misericórdia.

5. A Instituição disponibiliza um cofre, nos Serviços Administrativos, para espólio do Utente (jóias, documentos ou outros objetos), sempre que solicitado pelo Utente. Deste depósito em cofre será entregue documento comprovativo. Salva-se que a Instituição não se responsabiliza pelos valores que o utente mantenha em seu poder.
6. Em caso de cessação do contrato com a Instituição, ser-lhe-ão restituídos todos os objetos e outros valores.

CAPÍTULO III

Comparticipações e Contrato de Prestação de Serviços

Artigo 12.º

Mensalidades

1. É estabelecido um acordo sobre a mensalidade a pagar, mediante assinatura de um Contrato de Alojamento e de Prestação de Serviços envolvendo a Instituição, o Utente e o seu representante legal.
2. A participação mensal do Utente corresponde a 80% dos seus rendimentos mensais, de acordo com o disposto no anexo I da Portaria nº 93/2003, de 27 de Novembro.
3. Sobre o subsídio de férias e de natal, a participação será também de 80%, em conformidade com a Portaria referida no nº2 do presente artigo.
4. No caso dos Quartos Particulares é também aplicada a Portaria. São critérios para admissão em Quartos Particulares: a autonomia e situações de casais;
5. Constituem rendimentos mensais do Utente todos os rendimentos que auferir, provenientes de bens próprios, de pensões de reforma, de invalidez, social ou outras, bem como outros rendimentos que se apresentem com carácter de regularidade.
6. Deverão ser apresentados à Instituição, até ao mês de fevereiro de cada ano, os comprovativos de atualização de rendimentos.
7. Para efeitos da participação mensal, o Utente deverá colocar à guarda da Instituição a totalidade dos rendimentos declarados, através da alteração da morada da sua receção, para a sede da Instituição e, em caso desta se efetuar através de transferência bancária, proceder à sua alteração para a conta do Lar de Idosos.
8. Os restantes 20% dos rendimentos do Utente, cuja gestão fica a seu cargo, do seu representante legal ou da Instituição, são destinados a custear as

despesas relacionadas com o vestuário, medicamentos, fraldas, intervenções cirúrgicas ou internamentos em clínicas privadas.

9. Quando se justifique, e sempre que os 20% sejam insuficientes para cobrir as despesas efetuadas, o responsável será oportunamente contactado para efeitos de regularização da situação.
10. A consulta dos movimentos da conta do Utente será permitida sempre que este e/ou representante legal o solicitem.
11. A mensalidade deverá ser paga diretamente nos Serviços Administrativos da Misericórdia, até ao último dia do mês a que disser respeito.
12. Em caso de internamento provisório, será aplicada uma diária, sujeita a atualização anual, sendo que os encargos com medicação e/ou fraldas são da responsabilidade do próprio Utente e/ou do responsável/representante legal.
13. Quando o Utente não possuir condições físicas e cognitivas para gerir os 20% que sobejam, o familiar/responsável/representante legal, se necessitar deste valor para despesas pessoais do Utente, poderá levantá-los mediante apresentação de faturas e reaver, junto dos Serviços Administrativos o valor que foi utilizado.

Artigo 13.º

Doações e Legados

1. O Utente poderá doar ou legar todos ou parte dos seus bens à Misericórdia.
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 respetiva escritura ou documento equivalente.

Artigo 14.º

Contrato de Prestação de Serviços

1. A admissão pressupõe a assinatura de um Contrato de Prestação de Serviços.
2. Este contrato é assinado no ato de admissão.
3. A assinatura do Contrato envolve a Instituição, o Utente e o seu responsável/representante legal.
4. Este contrato regulamenta as condições de prestação dos serviços, bem como os direitos e deveres das partes envolvidas.

5. Haverá lugar à rescisão deste contrato, por justa causa, por qualquer uma das partes envolvidas, em virtude de violação grave dos compromissos assumidos.
6. Em caso de rescisão do Contrato, pelo representante legal do Utente, ou em caso de falecimento deste, a Instituição providenciará no sentido de encontrar, junto dos outros familiares do Utente, um novo representante.
7. A cessação do Contrato de Prestação de Serviços, pela Instituição, deverá ser comunicada ao Utente ou seu representante, com a antecedência mínima de 60 dias. Em situações que ponham em causa a segurança da comunidade residente e o bom funcionamento do Lar, a cessação do Contrato produzirá efeitos imediatos.
8. A cessação do Contrato de Prestação de Serviços, pelo Utente ou seu representante, deverá ser comunicada à Instituição com a antecedência mínima de 30 dias.

CAPÍTULO IV

Serviços Prestados e Funcionamento

Artigo 15.º

Serviços Prestados

1. O Lar garante os seguintes serviços:
 - 1.1. **Alojamento**
 - a) O Utente poderá ser integrado em quarto singular, duplo ou quádruplo.
 - b) À exceção dos Quartos Particulares, que dispõem de casa de banho, todos os outros quartos possuem casa de banho de uso comum para um número restrito de Utentes.
 - c) Em todos os quartos existe, junto a cada cama, um sistema de alerta para chamadas de emergência interna (campainha) que poderá ser accionado em caso de necessidade do Utente.
 - d) Nos quartos coabitam pessoas do mesmo sexo, à exceção de casais ou familiares que reúnam as condições necessárias para partilharem o mesmo quarto.
 - e) Todos os quartos estão devidamente mobilados, havendo a possibilidade de adaptação do mobiliário, da responsabilidade da Instituição e/ou do Utente e sua família.

- f) A dimensão dos quartos condicionará o tipo e a quantidade de objetos/mobiliário a trazer pelo Utente no momento da admissão.
- g) No caso de o Utente ser autónomo, este será incentivado a participar na manutenção do respetivo quarto (fazer a cama, arrumar os armários e roupas,...).
- h) Nos quartos não será permitida a guarda de alimentos de rápida deterioração, sendo permitidas bolachas, frutas e outros que deverão ser devidamente acondicionados em recipientes próprios.
- i) É estritamente proibida a posse e guarda, no quarto, de objetos potencialmente perigosos (facas, navalhas, tesouras, armas, entre outros).
- j) É estritamente proibido fumar, bem como consumir ou guardar bebidas alcoólicas no quarto.
- k) Por questões de segurança e facilidade de acesso, as portas não deverão ser trancadas.
- l) O silêncio, para descanso, será respeitado a partir das 21h00, no Inverno e das 22h00, no Verão, havendo, no entanto, espaços próprios para convívio onde os Utentes podem permanecer para além deste horário.

1.2. Alimentação

- a) A Instituição dispõe de um Refeitório para refeições coletivas. Em cada piso há uma Copa e, na Enfermaria, um pequeno Refeitório, que dão apoio, durante as refeições, aos Utentes mais dependentes e/ou temporariamente impossibilitados de frequentar o Refeitório.
- b) Os horários de referência para as refeições são:
 - pequeno-almoço: 09h00
 - almoço: 12h00
 - lanche: 15h00
 - jantar: 18h00
 - ceia: 20h00-20h30
- c) No período da manhã é servido chá a todos os Utentes, de acordo com as orientações do Serviço de Nutrição.
- d) As ementas são definidas semanalmente, pela nutricionista. Estas são afixadas, para consulta, no *hall* de entrada, em local visível, nos pisos, na cozinha e junto ao refeitório.

- e) Existem diferentes dietas, de acordo com as patologias dos Utentes, aplicadas com o consentimento do Utente e/ou seu representante, após avaliação médica e nutricional.

1.3. Cuidados de Higiene e Conforto

- a) Os cuidados de higiene e conforto são assegurados pela Instituição, que disponibiliza todos os produtos adequados. Contudo, o Utente poderá utilizar outros produtos que possua.
- b) Os banhos, geral e parciais, e as mudas de fralda, obedecem ao esquema de rotinas do serviço de cada piso, bem como às necessidades pontuais manifestadas pelos Utentes.
- c) Os banhos decorrem no período da manhã e são assegurados por auxiliares de apoio ao idoso.
- d) Os banhos decorrem em sala de banhos, devidamente equipada para o efeito, ou no leito.

1.4. Tratamento de Roupas

- a) A Instituição dispõe de lavandarias para tratamento de roupas individuais, de cama e de banho.
- b) É efetuada recolha diária de roupa nos pisos, com controlo e separação do tipo de vestuário, sendo que cada peça deverá ser previamente marcada com a identificação do Utente.
- c) Existem três tipos de separação de roupas para encaminhamento para a lavandaria: roupa normal, roupa com sangue e roupa contaminada.
- d) A recolha e entrega da roupa, a cada Utente, é da responsabilidade dos funcionários designados para o efeito.
- e) Em caso de comprovado extravio ou dano de vestuário, a Instituição responsabilizar-se-á pela reposição do mesmo.

1.5. Costura

- a) A Instituição dispõe de um serviço de costura destinado a pequenos acertos, adaptações na roupa dos Utentes, e confeção de determinados artigos necessários à Instituição.

1.6. Higienização dos Espaços

- a) A higienização dos quartos é realizada diariamente, de acordo com um mapa de rotinas compatível com as higiènes pessoais.
- b) A higienização dos espaços de utilização comum é assegurada por uma Equipa de Limpeza.

1.7. Animação/ocupação dos Tempos Livres

- a) As atividades de animação e ocupação de tempos livres decorrem na Sala de Convívio, nas pequenas salas dos pisos, ou em outros espaços exteriores, de acordo com os planos de atividades anualmente definidos pelo serviço de Animação do Lar.
- b) O plano de atividades, sua conceção e realização, envolve os Utentes, Educadora Social, responsável pela coordenação das atividades de animação/ocupação, encarregados do setor de animação, equipa técnica, família e comunidade local.

1.8. Os Utentes interessados poderão ainda inscrever-se nas atividades propostas pela Academia Sénior.

1.9. Cuidados de Saúde

- a) A Instituição conta com uma equipa técnica constituída por médicos, enfermeiros, psicóloga, nutricionista, fisioterapeuta e terapeuta da fala.
- b) O serviço médico funciona em regime parcial.
- c) O serviço de enfermagem funciona 24 horas por dia.
- d) Os restantes técnicos desenvolvem atividade profissional de segunda a sexta-feira.
- e) O Utente usufrui de acompanhamento e consulta, sempre que necessário ou que o solicite, pelos técnicos da área da saúde.
- f) A responsabilidade pela aquisição e entrega atempada ao encarregado, da medicação, deverá ser, preferencialmente, do Utente ou do seu responsável legal, salvo se acordadas outras condições em sede de Contrato de Prestação de Serviços.
- g) A medicação prescrita para cada Utente é organizada e distribuída exclusivamente pela equipa de enfermagem do Lar.
- h) O acompanhamento do Utente a consultas externas deverá ser da responsabilidade da família. A Instituição poderá assegurar, em caso de impossibilidade da família, o acompanhamento do utente a consultas privadas, de especialidade ou outras. Esse acompanhamento é realizado pelo encarregado responsável para esse efeito.

1.10. Acompanhamento Religioso

- a) O acompanhamento religioso católico é disponibilizado, através de apoio espiritual, celebração eucarística, rituais fúnebres e santa unção aos moribundos;

- b) O acompanhamento religioso é assegurado por capelão designado pela Cúria Diocesana.
- c) As celebrações eucarísticas são abertas à participação da comunidade.

1.11. Ato Fúnebre

- a) O ato fúnebre será organizado de acordo com a vontade previamente expressa pelo Utente, em documento escrito devidamente apensado ao respetivo Processo Individual, e não acarrete despesas adicionais para a Instituição.
- b) É da responsabilidade do representante legal suportar os encargos decorrentes do funeral.
- c) Em situação de comprovada dificuldade económica e/ou inexistência de representante legal, os custos com o funeral serão da responsabilidade da Instituição, a qual arrecadará os benefícios/subsídios da Segurança Social ou do Centro Nacional de Pensões.

1.12. Barbearia e Cabeleireiro

- a) Os Serviços de Barbearia e Cabeleireiro são assegurados de forma regular, nas instalações, por funcionários do Lar e/ou por uma cabeleireira externa, mediante marcação com os encarregados responsáveis.

1.13. Serviços Administrativos

- a) Os Serviços Administrativos asseguram atendimento, tesouraria, gestão de recursos humanos e financeiros, inscrição e admissão de Utentes, e outros de apoio à gestão corrente do Lar.
- b) Os serviços funcionam, de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 12h30 e das 13h30 às 17h15. O serviço de Tesouraria encerra às 15h30 e o serviço de receção de inscrições encerra, diariamente, pelas 17h00.

1.14. Serviço de Voluntariado

- a) O Serviço de Voluntariado funciona durante a semana em todos os setores do Lar de Idosos.
- b) A intervenção dos voluntários no Lar obedece a um regulamento específico daquele serviço.
- c) O voluntário colabora no apoio a atividades básicas e instrumentais da vida diária do Utente (apoio na alimentação, no vestir, em deslocações,...), atividades de ocupação e animação, entre outras.

Artigo 16.º

Visitas

1. Horário diário de Visitas:
 - a) entre as 15h00 e as 20h00;
 - b) excecionalmente, e em situações devidamente fundamentadas, poderão ser autorizadas as visitas, pelos familiares ou outras pessoas de referência, fora do horário estabelecido, com autorização da Diretora Técnica;
 - c) em situações de exceção, deverá o visitante fazer-se anunciar junto da Portaria do Lar e aguardar autorização para visita, sendo esta condicionada pelas condições do Utente no momento.
2. Ao visitar o Lar, 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 Utente devendo, previamente, contactar o encarregado ou enfermeiro no sentido de confirmar se estes se adequam ou não às suas características e necessidades;
 - c) para obtenção de informações acerca do Utente, o familiar ou outro, deverá procurar, em primeiro lugar, o encarregado responsável pelos Utentes ou, na ausência deste, o encarregado que o substitui, a Diretora Técnica ou a equipa de enfermagem.
4. Os cuidadores informais/familiares que por algum motivo não conseguem dirigir-se ao Lar, devem realizar contatos telefónicos para obterem informações referentes ao seu familiar, preferencialmente, após as 11h00.

CAPÍTULO IV

Recursos Humanos e Instalações

Artigo 17.º

Recursos Humanos

1. É disponibilizada, sempre que possível, formação profissional interna e externa, a todos os funcionários.
2. No Lar, encontramos os seguintes grupos profissionais:
 - a) encarregado geral;
 - b) encarregados;

- c) diretora técnica, que acumula funções de técnica superior de serviço social;
- d) socióloga;
- e) psicóloga;
- f) educadora social;
- g) nutricionista;
- h) terapeuta da fala;
- i) psicomotricista;
- j) técnica em higiene e segurança no trabalho;
- k) gestor;
- l) contabilista;
- m) diretora financeira;
- n) capelão;
- o) médicos;
- p) fisioterapeuta;
- q) ajudantes de fisioterapia;
- r) enfermeiros;
- s) auxiliares de serviços gerais;
- t) cozinheiras;
- u) ajudantes de cozinha;
- v) costureiras;
- w) auxiliares de apoio ao idoso;
- x) rececionista/telefonista;
- y) funcionários administrativos;
- z) pintores;
- aa) carpinteiros;
- bb) eletricista.

Artigo 18.º

Instalações

1. O Lar integra as seguintes estruturas físicas:
 - a) 1 átrio;
 - b) 1 gabinete de direção;
 - c) 2 serviços de receção e atendimento (Lar e Centro de Fisioterapia);
 - d) 1 serviço de reprografia;
 - e) 1 secretaria;

- f)** 1 gabinete de qualidade e assessoria;
- g)** 1 gabinete de direção técnica e serviço social;
- h)** 1 departamento de contabilidade;
- i)** 1 gabinete de psicologia;
- j)** 1 gabinete de educação social;
- k)** 1 gabinete de nutrição e higiene e segurança no trabalho
- l)** 1 capela;
- m)** 7 apartamentos;
- n)** 2 casas de banho/para pessoal e visitantes;
- o)** 2 lavandarias/rouparias;
- p)** 1 ateliê de costura;
- q)** 4 vestiários/cacifos de pessoal;
- r)** 1 refeitório dos funcionários;
- s)** 1 arrecadação;
- t)** 1 despensa;
- u)** 2 armazéns;
- v)** 1 sala de convívio;
- w)** 5 salas de estar nos pisos;
- x)** 4 casas de banho de uso coletivo;
- y)** 24 casas de banho de apoio aos quartos;
- z)** 5 salas de banho/duche;
- aa)** 1 cozinha;
- bb)** 2 refeitório;
- cc)** 1 bar;
- dd)** 5 copas;
- ee)** 54 quartos duplos;
- ff)** 23 quartos particulares;
- gg)** 4 quartos quádruplos;
- hh)** 1 quarto quádruplo;
- ii)** 1 gabinete de enfermagem;
- jj)** 1 sala de observações;
- kk)** 1 sala de tratamentos/esterilização;
- ll)** 1 gabinete médico;
- mm)** 1 centro de fisioterapia;
- nn)** 1 sala de formação;
- oo)** 3 parques de estacionamento;

- pp)** 1 casa de máquinas;
- qq)** 4 garagens;
- rr)** 2 oficinas;
- ss)** 3 gabinetes de encarregados;
- tt)** zonas verdes;
- uu)** pátios.

CAPÍTULO V

Direitos e Deveres do Utente

Artigo 19.º

Direitos do Utente

1. O Utente tem direito a:

- a)** receber os serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar geral;
- b)** ser cuidado com dignidade e com respeito pela sua individualidade, intimidade, privacidade e convicções;
- c)** conhecer o Regulamento do Lar, as decisões da Mesa Administrativa e demais informações respeitantes ao funcionamento do Lar;
- d)** participar, por vontade própria, nas atividades do Lar, de acordo com os seus interesses e capacidades, assim como na gestão diária da casa apresentando propostas que visem a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- e)** apresentar reclamações, oralmente ou por escrito.

Artigo 20.º

Deveres do Utente

1. O Utente tem o dever de:

- a)** cumprir as normas expressas no Regulamento do Lar, bem como todas as outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b)** manter um bom relacionamento com os demais residentes, funcionários e chefias;
- c)** colaborar, de acordo com as suas capacidades e interesses, na prestação dos serviços que recebe;
- d)** compartilhar, mensalmente, os custos derivados da sua manutenção no Lar, de acordo com o montante já contratualizado;

- e) satisfazer os seus compromissos financeiros mensais com o Lar, 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 no Lar seja assegurado;
- f) comunicar à Diretora Técnica, com antecedência mínima de um mês, quando pretender sair definitivamente do Lar;
- g) indemnizar a Misericórdia do valor correspondente ao prejuízo provocado por quaisquer danos causados nas instalações, equipamentos, mobiliário, roupas ou outros;
- h) contribuir para a racionalização, ao nível dos consumos de água e de energia, zelando pela boa utilização de todos os equipamentos do Lar e informando os funcionários sempre que detete deficiências, afim de poderem ser tomadas as necessárias providências;
- i) respeitar os horários, as regras de higiene, segurança, saúde e boa apresentação estabelecidas e recomendadas.

CAPÍTULO VI

Direitos e Deveres dos Cuidadores Informais

Artigo 21.º

Direitos dos Cuidadores Informais

1. O cuidador informal, familiar e/ou outro, tem direito a:
 - a) obter informação adequada sobre o Utente pelo qual é responsável;
 - b) efetuar visitas de acordo com o estabelecido neste Regulamento;
 - c) participar nas ações promovidas pelo Lar e destinadas aos cuidadores.

Artigo 22.º

Deveres dos Cuidadores Informais

1. São deveres do cuidador informal, familiar e/ou outro:
 - a) ser solidariamente responsável pelo cumprimento das participações mensais ou outras despesas associadas aos serviços prestados ao Utente;
 - b) comparecer, com frequência, e sempre que solicitado, para tratar de questões relacionadas com o Utente pelo qual é responsável;

- c) cooperar com o Lar na procura da melhor integração e bem-estar do Utente, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde e bem-estar, assinalando o seu aniversário ou outras datas festivas e levando-o a participar nas festas familiares e da comunidade de origem;
- d) acompanhar o Utente, sempre que possível, aos serviços diferenciados de saúde, quando deles precisar;
- e) promover as diligências necessárias ao acolhimento e/ou encaminhamento do Utente para outra Instituição, se o Lar emitir comunicação nesse sentido.

CAPÍTULO VII

Direitos e Deveres dos Cuidadores Formais

Artigo 23.º

Direitos dos Cuidadores Formais

1. São direitos do cuidador formal - funcionário da Instituição:

- a) ter conhecimento do Contrato Coletivo de Trabalho para as Instituições Particulares de Solidariedade Social e Misericórdias e da demais legislação laboral aplicável;
- b) ter condições de trabalho adequadas e um bom ambiente promotores de satisfação e de bom desempenho laboral;
- c) receber salário, férias, folgas, licenças, faltas e outras regalias sociais;
- d) receber formação e atualização profissional visando a melhoria das suas qualificações de trabalho e do seu relacionamento com os Utentes;
- e) apresentar propostas de alteração que, direta ou indiretamente, visem a melhoria dos serviços prestados ao Utente;
- f) receber informação acerca das alterações de funcionamento e todas as demais diretivas emanadas da Mesa Administrativa;
- g) ser respeitado no exercício da sua profissão;
- h) ter acesso a acompanhamento e vigilância de saúde pelo médico do trabalho da Instituição;
- i) ser avaliado e supervisionado no exercício da sua profissão.

Artigo 24.º

Deveres dos Cuidadores Formais

1. São deveres do cuidador formal – funcionário da Instituição:

- a)** cumprir o disposto na legislação de trabalho aplicável, as diretivas 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 Utentes, os membros da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os colegas de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o Lar;
- e)** proporcionar aos Utentes 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 bom funcionamento dos serviços prestados pelo Lar;
- g)** participar com interesse nas ações de formação que lhe forem proporcionadas, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua competência profissional;
- h)** participar em reuniões de setor ou outras, sempre que solicitadas por chefias intermédias, pelos técnicos ou por outros responsáveis da Instituição;
- i)** comunicar, por escrito ou oralmente, aos superiores hierárquicos, as ocorrências relevantes para o bom funcionamento do serviço;
- j)** recusar qualquer gratificação, dos Utentes ou respetivos cuidadores informais, pelos serviços que prestam no exercício das suas funções.

CAPÍTULO VIII
Direitos e Deveres da Instituição

Artigo 25.º

Direitos da Instituição

1. A Instituição tem direito a:
 - a) ser respeitada e ver cumpridas as obrigações decorrentes deste Regulamento e dos demais contratos estabelecidos com os seus clientes, funcionários e demais colaboradores;
 - b) receber, atempadamente, as mensalidades acordadas com os seus Utentes, em sede de Contrato de Prestação de Serviços;
 - c) ser tratada com respeito pelos agentes que com ela interagem.

Artigo 26.º

Deveres da Instituição

1. São deveres da Instituição:
 - a) cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento do Lar;
 - b) assegurar a gestão da Instituição de 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 Utentes;
 - d) dar resposta a todas as situações que lhe forem encaminhadas por parte de todos os intervenientes da Instituição.

CAPÍTULO IX
Infrações e Procedimentos Disciplinares

Artigo 27.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 X

Considerações Finais

Artigo 28.º

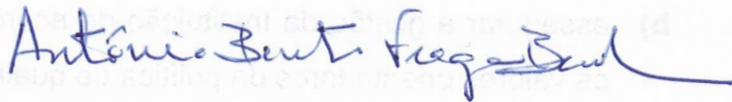
Considerações Finais

1. Todas as situações não contempladas no presente Regulamento serão devidamente analisadas e solucionadas pela Mesa Administrativa desta Instituição.

Angra do Heroísmo, 04 de fevereiro de 2016

O presente Regulamento foi aprovado pela Mesa Administrativa.

O Provedor,



António Bento Fraga Barcelos