

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

LAR

Capítulo I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça, Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar de Idosos celebrado com o Centro Distrital de Leiria, em 03/11/2000, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei nº 133-A/97 de 30 de Maio, pelo Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro, pelo Despacho Normativo nº 12/98 de 25 de Fevereiro e pelo Despacho Normativo 75/92 de 23 de Abril.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A Santa Casa da Misericórdia assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alojamento em quarto de duas camas, repartido com outros clientes do mesmo sexo, com utilização dos espaços comuns;
 - b) Alimentação, nomeadamente pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, bem como outras refeições intercalares que se considerem necessárias ao bem-estar do cliente;

- c) Apoio nas refeições, quando necessário;
- d) Cuidados de higiene e imagem, quando a situação de saúde do cliente assim exige;
- e) Serviço de limpeza, ainda que possam, sempre que o queiram, colaborar na manutenção dos seus quartos;
- f) Serviço de lavandaria e roupa;
- g) Assistência médica de clínica geral e serviço de enfermagem garantidos pela Santa Casa da Misericórdia;
- h) Administração medicamentosa, desde que justificada por receita médica;
- i) Apoio psicossocial.

2. O Lar da Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça realiza ainda as seguintes actividades:

- 2.1. Actividades de animação que favoreçam o desenvolvimento pessoal, a autonomia física e o treino da memória;
- 2.2. Actividades espirituais e/ou religiosas;
- 2.3. Acompanhamento ao exterior;
- 2.4. Apoio na aquisição de bens e serviços.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- 1. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
- 2. Manifestar vontade em ser admitido;
- 3. Enquadrar-se nos critérios de admissão estabelecidos.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1 Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.2 Cartão de Identificação Fiscal do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;

- 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 1.6 Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.7 Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processos de cliente.

2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Santa Casa Misericórdia de Alcobaça.

3. O período de atendimento para candidatura é o seguinte: dias úteis das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h30.

4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CrITÉRIOS de AdmissÃO

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1.1 Naturalidade, residência, ligação familiar ou afectiva ao concelho de Alcobaça, preferencialmente das freguesias não abrangidas pela acção de outras Misericórdias;

1.2 Isolamento social e/ou geográfico;

1.3 Comprovada ausência de apoio familiar;

1.4 Desajustamento e/ou conflito familiar grave;

1.5 Insuficiência de recursos económicos e de condições habitacionais ou outras que impossibilitem a permanência do idoso no seu domicílio, mesmo com apoio ao nível do Apoio Domiciliário;

1.6 Ter o cônjuge internado na mesma instituição;

1.7 Situações de emergência Social propostas pela Segurança Social;

1.8 Idosos, cuja família não lhes possa prestar os cuidados de que necessitam, pelas seguintes razões:

- Doença grave de um membro do agregado familiar;
- Condições habitacionais, que impeçam a família de manter o idoso em casa;
- Insuficiência económica.

2. A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários itens, em caso de empate, poderá funcionar a data de inscrição e a qualidade de irmão.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter decisão de entidade competente.
2. É competente para decidir a Mesa Administrativa da Santa Casa Misericórdia de Alcobaça, após visita domiciliária e parecer do responsável técnico.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 30 dias.
4. No acto da admissão não são devidos quaisquer pagamentos.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento de novos clientes obedece aos seguintes procedimentos:

1. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados;
2. Avaliar as reacções do cliente;
3. Prestar esclarecimentos sempre que necessário;
4. Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente nas actividades a desenvolver;
5. Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento da resposta social, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
6. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da entrevista diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário o conteúdo da ficha de avaliação diagnóstica;
7. Se após o período de acolhimento, estipulado em 30 dias, o cliente não se adaptar, o programa de acolhimento deve ser reavaliado e ajustado às suas necessidades. Se a inadaptação persistir, há a possibilidade de rescisão de contrato.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

Do Processo Individual do cliente constam os seguintes impressos e documentos:

1. Ficha de Informação disponibilizada ao cliente;
2. Ficha de Inscrição;
3. Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
4. Carta de Admissibilidade e Carta de Aprovação;

5. Contrato, onde conste o valor da mensalidade, os serviços prestados e a data de início da prestação de cuidados.
6. Cópias de documentos do cliente e/ou do representante legal como: B.I, NIF, cartão de beneficiário da Segurança Social e/ou outro subsistema, cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema e declaração de rendimentos.
6. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
7. Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
8. Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Cliente;
9. Plano Individual e respectiva revisão;
10. Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos;
11. Lista de Bens do cliente relevantes.

NORMA XI

Listas de Espera

- 1) Os candidatos a cliente que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Lista de Candidatos;
- 2) O candidato a cliente ou seu significativo será informado por escrito da inclusão do seu nome na Lista de Candidatos, bem como da posição que ocupa na mesma.
- 3) A lista de candidatos é actualizada anualmente.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMAXII

Instalações

1. A Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça está sediada na Rua da Misericórdia, nº4 Apartado 140, 2461-601 Alcobaça, ocupando uma área aproximada de 15.000 m².
2. O Lar da Santa Casa da Misericórdia de Alcobaça é composto por:
 - A. Vinte e dois quartos duplos para não acamados, onde por cada dois quartos existe um WC e sala com varanda;
 - B. Dez quartos para acamados, onde por cada dois quartos existe um WC;
 - C. Um gabinete de enfermagem;

- D. Um gabinete médico;
- E. Uma cozinha;
- F. Um refeitório;
- G. Uma sala de convívio;
- H. Uma sala de leitura;
- I. Dois núcleos de sanitários;
- J. Uma lavandaria;
- K. Um gabinete da directora técnica, uma secretaria e uma sala de arquivo;
- L. Uma capela;
- M. Dois vestiários;
- N. Um refeitório do pessoal e uma sala de convívio do pessoal;
- O. Duas garagens;
- P. Uma cozinha para actividades com os clientes.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

O lar da Santa Casa de Alcobça funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia.

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

O Lar da Santa Casa Misericórdia de Alcobça não tem horário de visitas.

NORMA XV

Pagamento de Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia 10 de cada mês, na Secretaria da instituição, mediante numerário ou cheque endossado à Santa Casa da Misericórdia de Alcobça.
2. O não pagamento da participação devida e a ausência de justificações nesse sentido, até ao final do mês em curso, permite à Mesa Administrativa o direito à suspensão dos serviços prestados ao cliente, que poderá ir até à exclusão.
3. Estão excluídas do valor da mensalidade as despesas com:
 - A. Consultas médicas, com a excepção das prestadas pelo médico do Lar;
 - B. Análises e exames médicos;
 - C. Medicamentos;
 - D. Fraldas e pensos;

- E. Tratamentos específicos de enfermagem;
- F. Deslocações por motivos de saúde e/ou pessoais em carro do Lar, ambulância ou outro adequado ao transporte do utente;
- G. Taxas moderadoras ou de outros serviços no sistema nacional de saúde público ou privado;
- H. Vestuário e calçado;
- I. Limpeza a seco de roupa;
- J. Despesas com funeral;

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações e Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº3, de 02/05/97 e na Circular Normativa nº7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

N

Sendo que:

R= Rendimento *per capita*

RF= Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D= Despesas fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- A. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- B. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- C. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- D. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

3. Nos casos em que se trate da admissão de um casal, haverá uma redução da comparticipação familiar, sendo reduzido 20% no segundo cliente.
4. No caso do utente se ausentar por um período que não exceda os 15 dias, pagará a mensalidade na totalidade. Se a ausência for superior a 15 dias, terá um desconto de 25% na mensalidade, pagando por isso 75% do valor estipulado.
5. Os utentes estão obrigados a prestar anualmente informações sobre a sua situação patrimonial/rendimentos. Quando se demonstre através do resultado de averiguações que o utente recebe outros rendimentos, estes serão apurados para o cálculo da mensalidade a pagar.
6. Em situações de ausência por hospitalização, caso o período de hospitalização seja igual ou superior a 15 dias, o utente terá que contribuir com 50% da mensalidade acordada. Em períodos de hospitalização inferiores a 15 dias a mensalidade terá que ser paga na sua totalidade.
7. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, a Mesa Administrativa define o valor de aumento com um aviso prévio de um mês.

NORMA XVII

Refeições

1. As refeições são servidas de acordo com o seguinte horário:
 - a) Pequeno-Almoço: 09:00 Horas
 - b) Almoço: 12:00 Horas
 - c) Lanche: 16:00 Horas
 - d) Jantar: 19:00 Horas
 - e) Ceia: 22:00 Horas
2. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
3. A ementa semanal está afixada em local visível a todos.

NORMA XVIII

Actividades e Serviços Prestados

1. O plano de actividades é elaborado anualmente, através do levantamento de interesses dos clientes, de acordo com os recursos da instituição e das propostas da comunidade.
2. Mensalmente é elaborado o plano de actividades lúdicas e ocupacionais que especifica as actividades a desenvolver no respectivo mês. Este plano encontra-se afixado em local visível.

3. No Lar são prestados os seguintes serviços:
 - a) Alojamento;
 - b) Cuidados de higiene e conforto;
 - c) Alimentação;
 - d) Cuidados Médicos e de Enfermagem;
 - e) Lavagem e tratamento de Roupas;
 - f) Actividades de animação e ocupação de tempos livres;
 - g) Apoio em deslocações ao exterior;
 - h) Apoio ou acompanhamento psicossocial

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

1. Nos passeios ou deslocações promovidas pela Santa Casa Misericórdia de Alcobaça, os clientes são acompanhados pela Animadora Sócio Cultural e uma Ajudante de Lar.
2. Os clientes autónomos devem comunicar à Directora –Técnica, ou a uma Ajudante de Lar sempre que se queiram ausentar do mesmo.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A Instituição é dirigida por uma Mesa Administrativa que delega funções técnicas na Directora -Técnica.
3. A equipa do Lar da Santa Casa Misericórdia de Alcobaça é formada por:

E. Directora Técnica – A sua intervenção tem como principal objectivo o maior bem-estar do cliente, considerando-o como elemento activo no seu próprio processo de ajuda. Compete à Directora Técnica:

1 – No âmbito da gestão:

- a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- b) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando semanalmente as ementas, em articulação com o sector da cozinha e economato e procedendo a sua afixação nos termos da legislação em vigor;

- c) Criar condições que levem os representantes dos clientes á participação efectiva na elaboração das ementas;
- d) Administrar o Fundo de Maneio que lhe seja atribuído para pequenas aquisições, de carácter urgente, devidamente justificadas, através da prestação de contas;
- e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente á segurança social, seu interlocutor privilegiado, informação/esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- f) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção á questão do relacionamento (interpessoal) prevenindo, a conflitualidade;
- g) Auscultar o pessoal no que respeita a sua formação e as necessidades e interesses manifestados;
- h) Participar nas reuniões da mesa, quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- i) Propor a admissão de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- j) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de trabalhadores efectivos;
- k) Propor á mesa a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação, sempre que se tornem indispensáveis;
- l) Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal com vista á sua promoção;
- m) Manter os ficheiros de pessoal e de utentes actualizados, garantindo o sigilo dos dados constantes nos mesmos;
- n) Zelar pela aplicação efectiva do Regulamento Interno;

2 - No âmbito do Serviço Social:

- a) Estudar a situação sócio - económica e familiar dos candidatos á admissão, recorrendo, obrigatoriamente, a visita domiciliária;
- b) Estudar a comparticipação do cliente de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;
- c) Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a integração global dos mesmos;
- d) Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente, no qual deverão constar, cópia dos documentos pessoais, os impressos da instituição de identificação e Avaliação Diagnóstica do Cliente, Programa de Acolhimento, Lista de Pertences, Declaração de conhecimento do Regulamento Interno e Contrato, bem como outros documentos sigilosos e zelar pela sua confidencialidade;

- e) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- f) Promover um relacionamento adequado entre o pessoal e os utentes.
- g) Tomar conhecimento da saída dos utentes.

B. Animador Sócio-Cultural:

- a) Organizar, coordenar e desenvolver actividades de animação junto dos clientes, sob a orientação da Directora Técnica;
- b) Assegurar e promover a colaboração dos clientes nas actividades de animação e na colaboração da vida quotidiana da instituição;
- c) Proporcionar e desenvolver as capacidades de expressão e realização, utilizando para tal, métodos pedagógicos de animação.

C. Ajudante do Lar – Ao desempenhar as suas funções, o Ajudante de Lar, deverá compreender a situação do cliente e proporcionar-lhe um clima de bom entendimento, respeitando a individualidade e privacidade deste e do seu agregado familiar. Compete à Ajudante de Lar:

- b) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes;
- c) Distribuir as refeições e colaborar nas tarefas de alimentação do cliente;
- d) Responsabilizar-se pelo arranjo dos quartos;
- e) Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos clientes;
- f) Distribuir e arrumar as roupas dos clientes;
- g) Acompanhar os clientes a consultas ou deslocações, salvaguardando situações anómalas, a estudar em cada caso;
- h) Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Directora Técnica com o devido enquadramento.
- i) Estar permanentemente atento ao comportamento do cliente, dialogando o mais possível com este, de modo a poder aperceber-se de ocorrências anormais ou pouco habituais;
- j) Transmitir imediatamente à Directora -Técnica, todas as ocorrências que considere anormais ou pouco habituais no comportamento do utente, com vista a uma permanente adaptação do apoio às necessidades;

D. Pessoal de Cozinha – Desempenha as suas funções de forma a assegurar a alimentação estabelecida tendo em conta especificidade de cada cliente.

- 1) Incumbe à Cozinheira:

- a) Distribuir as refeições;
 - b) Apoiar na limpeza da cozinha e anexos;
 - c) Apresentar superiormente a listagem do material necessário ao funcionamento da cozinha;
 - d) Requisitar os géneros necessários à confecção das refeições;
 - e) Responsabilizar-se pela manutenção e funcionamento de todo o equipamento.
- 2) Incumbe às Ajudante de Cozinha:
- a) Preparar as refeições em colaboração com a cozinheira;
 - b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos;
 - c) Substituir a cozinheira nas suas faltas e impedimentos;
 - d) Proceder à distribuição e recolha de loiças, talheres e outros utensílios das mesas;
 - e) Lavar loiça, recipientes e outros utensílios.

E. Pessoal de Lavandaria – Incumbe a este pessoal as seguintes funções:

- a) Identificar todas as roupas de cada cliente;
- b) Proceder à lavagem manual ou mecânica, engoma e arruma as roupas de serviço e dos clientes;
- c) Recebe e distribui as roupas.

F. Pessoal Administrativo – Incumbe:

- a) Executar as funções de Recepcionista, Telefonista, Arquivo e Dactilografia/Informática;
- b) Proceder ao levantamento das pensões dos utentes (sempre que necessário);
- c) Receber as mensalidades dos utentes;
- d) Proceder ao pagamento de vencimentos;
- e) Organizar e manter actualizados os processos do pessoal;
- f) Proceder ao controlo financeiro das despesas e receitas da Instituição, registando-as diariamente.
- g) De um modo geral outros inerentes ao bom funcionamento da secretaria.

G. Pessoal Auxiliar – Incumbe:

- a) Manter os equipamentos em bom estado de conservação;
- b) Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função.
- c) Recepcionar as roupas sujas dos diversos sectores;
- d) Expedir as roupas depois de devidamente tratadas pelos diversos sectores.

Motorista – Incumbe:

- a) Obrigar-se a executar em boas condições o transporte dos utentes;
- b) Manter os equipamentos de transporte em ordem, nomeadamente a manutenção periódica;
- c) Zelar pela manutenção corrente, tal como a verificação assídua dos níveis de óleo, água e pressão de pneus;
- d) Colaborar nos vários sectores da Instituição, quando para tal for solicitado.

NORMA XXI

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo nº 62/99 de 12 de Novembro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Clientes

São direitos do cliente:

- 1. Conhecer o Regulamento Interno do Lar e ser informado dos seus direitos e deveres;
- 2. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais, de forma competente, humana e atempada;
- 3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- 4. Respeito pela confidencialidade de todos os elementos da sua vida;
- 5. Utilizar todas as salas de convívio, bem como outros espaços comuns e participar de livre vontade nas actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

6. Ver respeitada a sua capacidade de escolha e a sua autonomia no acto de se alimentar, bem como a uma alimentação confeccionada de acordo com o programa nutricional indicado e o acesso à ementa semanal;
7. Poder permanecer no seu quarto durante o dia, vendo respeitado o seu direito à privacidade e intimidade, na realização de actividades pessoais, de forma só ou acompanhado por visitas, familiares ou colaboradores;
8. Usufruir de serviços clínicos e de enfermagem: vigilância médica; administração medicamentosa e cuidados de enfermagem;
9. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
10. Participar com opiniões, sugestões e solicitações, na definição das suas necessidades individuais e a ser parceiro da equipa de cuidados, que contribuam para o bom funcionamento do Lar e para que se criem respostas que aumentem os seus níveis de satisfação e bem-estar;
11. Ver garantido o seu direito à defesa dos seus interesses que, em processo judicial, a incapacidade lhe seja reconhecida, e no caso desse reconhecimento, seja suprida mediante a nomeação de pessoa que o represente na prática dos seus actos da sua vida pessoal e patrimonial
12. Ver respeitada a sua autonomia na gestão do seu património não permitindo que, seja quem for, se lhe substitua sem que lhe sejam conferidos poderes legais.
13. Exigir qualidade nos serviços prestados e quando tal não se verificar, a reclamar verbalmente ou por escrito.

NORMA XXII

Deveres dos Clientes

São deveres do cliente:

1. Respeitar e tratar com civismo os outros residentes, o pessoal, os dirigentes, bem como todas as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
2. Cumprir com as normas do Regulamento Interno, bem como de outras determinações e decisões da mesa Administrativa e da Direcção Técnica.
3. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos da Santa Casa;
4. Colaborar nas actividades de vida diária para as quais mantenha capacidade física e mental;
5. Respeitar os horários estabelecidos;

6. Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado.

NORMA XXIII

Direitos da Entidade Gestora do Lar

São direitos da entidade gestora do Lar:

1. Exigir o cumprimento do presente Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
2. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Em caso de alteração do estado físico e psíquico do cliente, alterar o valor da mensalidade.

NORMA XXIV

Deveres da Entidade Gestora do Lar

São deveres da entidade gestora do Lar:

1. Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno, garantindo a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
2. Dispor de um livro de reclamações;
3. Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação;

NORMA XXV

Depósito e Guarda de Bens dos Clientes

1. A instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. Esses objectos e valores fazem parte da lista de pertences que tem de ser assinada pela instituição e pelo cliente. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

NORMA XXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A interrupção do serviço pode ser feita quando o cliente se encontra hospitalizado ou pretende ausentar-se para férias;
2. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução, conforme o disposto na Norma XVI, sempre que o período de ausência seja de quinze ou mais dias não interpolados;
3. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo menos, com 8 dias de antecedência.

NORMA XXVII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Instituição deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXVIII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A desistência definitiva dos clientes deve ser comunicada por escrito até dia 15 do mês anterior.
2. O não cumprimento deste prazo, poderá implicar o pagamento do mês seguinte.

NORMA XXIX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXX

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXX

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Mesa Administrativa do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXII

Disposições Complementares

Apenas e só a Mesa Administrativa da Instituição poderá alterar o presente regulamento, havendo sempre recurso para os Estatutos respectivos;

Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direcção Técnica e Mesa Administrativa;

O funeral do cliente é da responsabilidade dos familiares herdeiros legais ou representante legal.

NORMA XXXIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em Um de Agosto de 2011.

A Mesa Administrativa

Provedor

Tesoureiro

Secretário