



Santa Casa da Misericórdia de Penela

Instituição Particular de Solidariedade Social - NIPC 501 057 501

Fundada em 1559

**MEDALHA DE OURO
DE HONRA DO MUNICÍPIO**

PENELA - 29 - 09 - 1999

Regulamento Interno de Funcionamento

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Lar de Idosos da Santa Casa da Misericórdia de Penela, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Lar Idosos não dependentes, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 05/09/2011, pertencente à Santa Casa da Misericórdia de Penela na sua qualidade de Instituição Particular de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes formas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelos fins consignados no Compromisso da Santa Casa da Misericórdia de Penela, quer no âmbito da Segurança Social, quer no âmbito de outras áreas de actuação previstas no citado documento.

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 de Misericórdia de Penela, na presente valência social, assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1 Alojamento temporário ou permanente de pessoas idosas
- 1.2 Fornecimento de alimentação;
- 1.3 Cuidados de saúde, higiene e conforto;
- 1.4 Convívio, animação cultural e ocupação dos tempos livres dos utentes.

2. A Santa Casa de Misericórdia de Penela realiza ainda as seguintes actividades:

- 2.1 Proporciona serviços adequados à satisfação das necessidades dos clientes nomeadamente tratamento de roupas, acompanhamento externo e apoio sanitário;
- 2.2 Presta os apoios necessários às famílias dos idosos, no sentido de fortalecer e preservar os laços familiares.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço

- a) Ter idade superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente após o estudo realizado pela equipa técnica da Instituição;
- b) Ter necessidade de prestação de cuidados que satisfaçam as necessidades básicas para usufruir de melhores condições de vida;
- c) Na admissão do utente será tido em consideração o estado físico e mental do mesmo, bem como o meio sociofamiliar em que se encontra;
- d) A admissão do utente é prioritária sempre que este se encontre em situação de risco;
- e) Não sofrer de doenças infecto-contagiosas ou mentais que prejudiquem o bom funcionamento do estabelecimento;
- f) Não se encontrar em situação de grande dependência.

NORMA VI

Candidatura/Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova, 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 Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.4. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.5. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
2. O horário de atendimento decorre entre as 9.00h e as 17.00 horas;
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços Administrativos da Instituição;
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão judicial que regule 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

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

- a) Ser, preferencialmente, natural ou residente na área geográfica do Concelho de Penela;
- b) Ter insuficiência de recursos económicos e de condições habitacionais ou outras que impossibilitem a permanência dos idosos no seu domicílio;
- c) Estar em situação de isolamento social, familiar e geográfico;
- d) Ter o cônjuge já internado na mesma Instituição.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico da valência social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de oito dias.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Os serviços administrativos abrem o processo do utente no Programa de Utentes. Neste passo é estabelecido o número interno do utente.
O responsável Técnico inicia a organização do processo do utente, atribuindo o respectivo n.º de utente. O número de identificação do utente para a Segurança Social corresponde ao seu NISS. Desta forma é garantida a identificação única a cada processo interno de admissão e a rastreabilidade ao número de identificação do utente, através de registo no processo de admissão e livros de entrada e saída.
2. O acolhimento do utente/família é feito pela responsável técnica que recebe todos os documentos solicitados. É assinado o contrato, as instalações são apresentadas e o utente encaminhado para os espaços pessoais (quarto) e comuns (sala de estar, refeitório, etc.).
3. A auxiliar acompanha o utente ao quarto e organiza os seus pertences, procedendo à inventariação de roupa, sendo assim assegurado o registo de todos os pertences que o utente trouxe para a instituição. A auxiliar de lavandaria faz a respectiva marcação da roupa com o nº de identificação definido pelos serviços de lavandaria e de acordo com a respectiva lista.
4. Os serviços de enfermagem procedem a entrevista ao utente, recebendo todas as informações clínicas. É elaborada a ficha de medicação e iniciado o processo de enfermagem.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. Após o acolhimento e integração do utente, completa-se e organiza-se o Processo Individual do Utente, que deve contemplar:

- a) Ficha de admissão
- b) Documentação do utente
- c) Plano de desenvolvimento Individual
- d) Registo de ocorrências
- e) Contrato

1.1 Do processo individual do Cliente deverão constar ainda:

1.1.1. Os documentos previstos na norma VI além de uma informação social e de elementos probatórios da situação financeira do cliente, do seu agregado familiar ou ainda dos parentes em linha recta, responsáveis pelo seu internamento.

1.1.2. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;

1.1.3. Declaração assinada pelo cliente ou familiar responsável em como autoriza a informação dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processos de cliente;

NORMA XI

Listas de Espera

Na impossibilidade de ser admitido, por inexistência de vagas, será o mesmo comunicado ao utente assim como a sua situação em face do tempo de espera para futura admissão

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII
Instalações

O Lar de Idosos da Santa Casa de Misericórdia de Penela está sediado na Rua Monsenhor Palrinhas nº3, 3230-272 em Penela e as suas instalações são compostas por: quartos, cozinha, refeitórios para clientes e pessoal, vestiário para pessoal com os respetivos cacifos, sala de estar e de convívio com capela, gabinete de enfermagem, lavandaria e respectivas instalações sanitárias para banhos e higiene pessoal quer para clientes quer para funcionários.

NORMA XIII
Horários de Funcionamento

O horário de funcionamento do Lar de Idosos é de 24 horas, todos os dias da semana.

NORMA XIV
Entrada e Saída de Visitas

- 1-O horário de referência das visitas é das 14 às 18 horas.
- 2-Em caso de necessidade funcional a Mesa Administrativa poderá estabelecer regras e horários a cumprir pelas visitas.

NORMA XV
Pagamento da Mensalidade

- 1- A mensalidade deverá ser paga até ao dia 10 do mês a que diz respeito, directamente na Secretaria da Instituição.
- 2- Em caso de atraso de pagamento na data prevista será cobrada uma penalização mensal de 2% sobre o valor da mensalidade.

NORMA XVI**Tabela de Comparticipações/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 bem visível.

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7 de 14/08/97, da Direcção Geral de 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:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- 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 ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos elementos.

3. À comparticipação do cliente calculada de acordo com as normas em vigor, deve acrescer uma comparticipação dos seus descendentes, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira e mediante outorga de acordo escrito.

4. Poderá haver lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o utente tiver um período de ausência, devidamente justificada, que exceda 15 dias não interpolados.

5. A Santa Casa da Misericórdia de Penela poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

6. As comparticipações familiares, em regra, são objecto de revisão anual.

7. A revisão das comparticipações familiares será efectuada no início do ano civil, tendo em conta o aumento dos rendimentos dos utentes, sendo estes notificados, bem como os responsáveis pelo seu internamento.

NORMA XVII

Refeições

1-Os horários de referência das refeições são:

- a) Pequeno-almoço: 9h
- b) Almoço: 12,30h
- c) Lanche: 16h
- d) Jantar: 19h
- e) Suplemento: 21,30

2- O mapa semanal das refeições encontra-se devidamente afixado em local próprio

NORMA XVIII

Actividades/Serviços Prestados

O Lar de Idosos presta os seguintes serviços aos seus utentes:

- Estadia, alimentação e higiene pessoal.
- Tratamento de roupa pessoal e de cama.
- Vigilância 24h por dia, durante a sua permanência no Lar.
- Acompanhamento de enfermagem.
- Animação e atendimento social.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

De acordo com o Plano de Actividades Socio-Culturais a desenvolver ao longo do ano, a equipa técnica procederá à organização de passeios e visitas e nelas participarão os utentes que reúnam condições físicas e psíquicas adequadas à atividade a desenvolver.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

- 1.O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se devidamente afixado em local bem visível.
2. O Lar de Idosos é dirigido pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Penela, suportada pelo seguinte Quadro de Pessoal com as funções que lhe estão inerentes:

- a) Coordenador Geral (1)
- b) Técnico Superior de Serviço Social (1)
- c) Psicólogo
- d) Animador sociocultural (1)
- e) Enfermeira (uma a tempo parcial) (2)
- f) Chefe de Serviços Administrativos (1)
- g) Escriturário (1)
- h) Assistente administrativo (1)
- i) Encarregado Geral (1)
- j) Chefe de cozinha (1)
- k) Cozinheiras (2)
- l) Fiel de armazém (1)
- m) Ajudantes de Lar (13)
- n) Operadora de Lavandaria (1)
- o) Trabalhadoras de Serviços Gerais (13)

NORMA XXI

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura, prestadora de serviços, compete a um técnico, nos termos das normas do Núcleo de documentação técnica e divulgação da Direção geral de Ação Social, cujo nome, formação se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Obter satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais.
- b) Ser respeitado na sua individualidade e privacidade.
- c) Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas.
- d) Participar em todas as actividades do Lar, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) Obter apoio na gestão dos seus bens e outros rendimentos, se o solicitar à Instituição.

NORMA XXIII
Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a)- Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Lar, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.
- b)- Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária do Lar, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida activa.
- c)- Participar mensalmente nos custos da sua manutenção, de acordo com as tabelas de participação em vigor.
- d)- Comunicar à Direção do Lar quando pretende ausentar-se.

NORMA XXIV
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da Santa Casa da Misericórdia de Penela:

- 1. Receber atempadamente e dentro dos prazos previstos as participações dos clientes.
- 2. Resolver o contrato de prestação de serviços quando o cliente ou quem o represente:
 - a) Apresente comportamentos lesivos da integridade física e/ou moral dos outros clientes e dos funcionários da Instituição;
 - b) Praticar contra a Instituição e seus colaboradores qualquer ato ilícito previsto e punível por lei;
 - c) Apresentar comportamentos de indignidade cívica e moral suscetíveis de responsabilidade civil.

NORMA XXV
Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

A Santa Casa da Misericórdia de Penela deve:

- a) Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do utente.
- b) Proporcionar os serviços adequados à satisfação das necessidades dos residentes.
- c) Prestar o apoio necessário às famílias dos idosos, no sentido de fortalecer e preservar os laços familiares.
- d) Oferecer aos idosos um espaço de vida socialmente organizada e adaptada às suas idades para que possam viver de acordo com a sua personalidade e a sua relação social.
- e) Fazer cumprir este Regulamento e assegurar o normal funcionamento do Lar de Idosos.

NORMA XXVI

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

A Mesa Administrativa da Instituição não se responsabiliza por dinheiros, valores e objectos dos utentes que não tenham sido entregues à sua guarda.

Em caso de falecimento do utente e não havendo determinação expressa, a Instituição fará todos os esforços para contactar os familiares ou responsáveis no sentido dos procedimentos a levar a efeito nomeadamente a realização do funeral.

Os bens e os valores são entregues aos herdeiros legítimos.

NORMA XXVII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A prestação de cuidados pode cessar por iniciativa do cliente, o qual deverá de forma escrita informar a Mesa Administrativa, com a antecedência mínima de 30 dias da pertença da interrupção do contrato em vigor.
2. Em caso de incumprimento do aviso prévio supra mencionado, por parte do Cliente ou caso o motivo da rescisão seja atribuído exclusivamente a este, fica o mesmo obrigado a pagar, no prazo de 30 dias, a título de indemnização compensatória, 50 % (cinquenta por cento) do valor total correspondente ao número de meses que faltam para o término do contrato.

NORMA XXVIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O contrato de prestação de serviços, previsto na norma anterior cessa:

1. À data do falecimento do cliente;
2. Em caso de denúncia do contrato, nos termos deste Regulamento, por iniciativa do cliente.

NORMA XXX**Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico desta resposta social, sempre que desejado.

CAPÍTULO V**NORMA XXXI****Alterações ao Regulamento**

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 os 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.

NORMA XXXII**Integração de Lacunas**

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

NORMA XXXIII**Disposições Complementares**

- 1- Este Regulamento rege apenas a valência do Lar de Idosos da Santa Casa da Misericórdia de Penela.
- 2- Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços ao utente pela Instituição serão resolvidas de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este Regulamento e com o parecer dos técnicos e da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Penela.

NORMA XXXIV**Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi aprovado pela Mesa Administrativa no dia 18 de Dezembro de 2012 e entra em vigor no dia 01 de Janeiro de 2013.