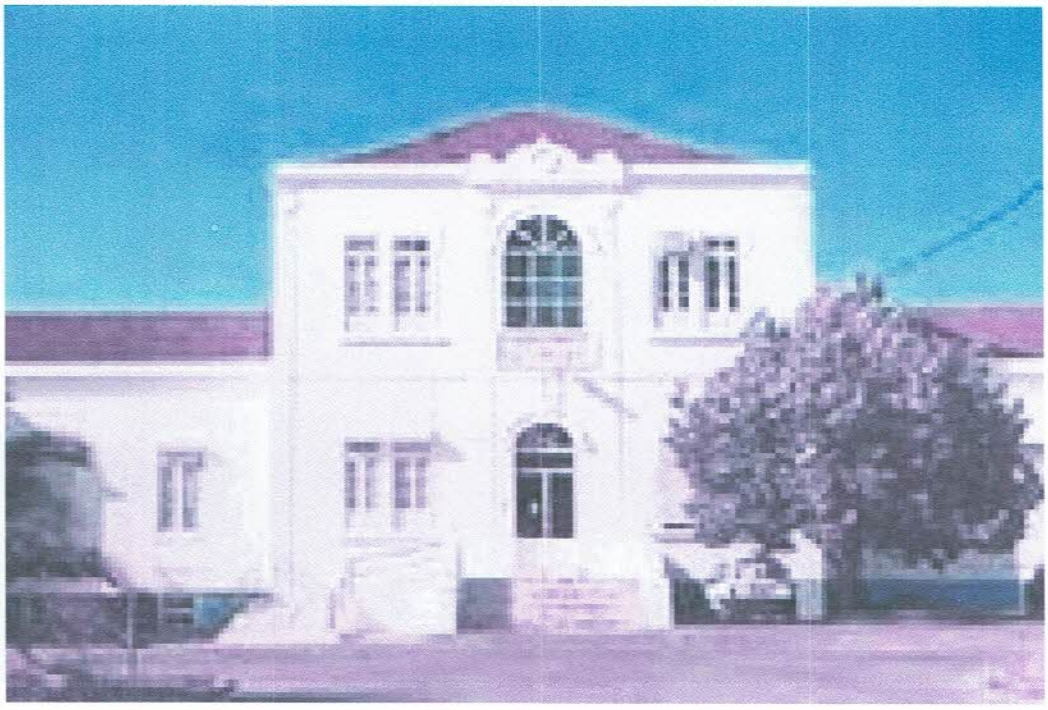
SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE RIO MAIOR
FUNDADA EM 1759

Santa Casa da Misericórdia de Rio Maior

Lar Dr. Calado da Maia



Regulamento Interno de Funcionamento

Janeiro 2019

O Lar Dr. Calado da Maia é uma resposta social da Santa Casa da Misericórdia de Rio Maior, nela institucionalmente integrada, cuja missão assenta na melhoria contínua e sustentada da prestação de cuidados a clientes com grau de dependência.

O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais vigentes e pelos direitos do cliente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e com os mais elevados padrões éticos.

Capitulo I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito da Aplicação

O Lar Dr. Calado da Maia, designado por Lar Dr. Calado da Maia, pertence a Santa Casa da Misericórdia de Rio Maior, Instituição Particular de Solidariedade Socia e tem Acordo de Cooperação celebrado em 19-03-1997 com o Centro Distrital da Segurança Social de Santarém e rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado na Portaria 67/2012, de 21 março, pelo Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de março, que republicou o Decreto-Lei nº 64/2007 de 14 de Março, e pela Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho.

Norma III

Objetivos 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 prestador de serviços;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível das respostas sociais.

Norma IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Lar Dr. Calado da Maia assegura a prestação dos seguintes serviços:
   1.1. Alojamento;
   1.2. Alimentação;

1.3. Tratamento de roupas;

1.4. Cuidados de saúde primários;

1.5. Higiene e conforto pessoal;

1.6. Apoio social;

2. O Lar Dr. Calado da Maia realiza ainda as seguintes atividades:

2.1. Comemoração dos aniversários de cada um dos clientes;

2.2. Comemoração das datas comemorativas (Dia de Reis, Carnaval, Páscoa, Santos Populares, S. Martinho e Natal);

2.3. Organização de passeios;

2.4. Participação em iniciativas locais (feiras, dias comemorativos);

2.5. Atividades religiosas;

2.6. Atividades ocupacionais diárias (trabalhos manuais, leitura, pintura, ginástica adaptada)

Capitulo II

Processo de Admissão dos Clientes

Norma V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Clientes que devido ao seu grau de dependência, não se podem bastar a si próprios;

2. Pertencerem a uma família sem possibilidades de lhes prestar os cuidados indispensáveis, ou com condições habitacionais visivelmente inadequadas;

3. Terem sido sujeitos a avaliação médica que garanta não serem portadores de doenças infecto-contagiosas ou de doenças mentais, que gerem alterações de comportamento que possam perturbar o normal funcionamento da Instituição;

4. Ser Irmão da Misericórdia.

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 efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão 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 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. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;

1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;

1.7. Declaração de IRS ou IRC dos filhos, cônjuges, descendentes ou herdeiros legítimos;

1.8. Declaração das finanças relativa à existência de bens em nome do cliente ou descendentes;

1.9. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente;

2. O período de candidatura decorre no seguinte período: dias úteis

2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: entre as 9h e as 12h30 e as 14h e as 17h.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Lar Dr. Calado da Maia.

4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos 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 seleção dos clientes:

1. Clientes residentes nos concelhos de Rio Maior, Alcanena, Torres Novas, Entroncamento, outros concelhos do distrito de Santarém e outras zonas do país, cuja ordem de prioridades está de acordo com o disposto no protocolo formulado entre a Santa Casa da Misericórdia de Rio Maior e Segurança Social.

2. Clientes que devido ao seu grau de dependência, não se podem bastar a si próprios.

3. Pertencerem a uma família sem possibilidades de lhes prestar os cuidados indispensáveis, ou com condições habitacionais visivelmente inadequadas.

4. Terem sido sujeitos a avaliação médica que garanta não serem portadores de doenças infecto-contagiosas ou de doenças mentais, que gerem alterações de comportamento que possam perturbar o normal funcionamento da Instituição.

5. Ser Irmão da Misericórdia.

Norma VIII

Admissão

Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo médico e pelo responsável técnico deste estabelecimento, 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 desta Instituição.

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 5 dias.

Norma IX

Acolhimento de Novos Clientes

1. Mediante o despacho favorável da Mesa Administrativa, é comunicado aos responsáveis pelo cliente a sua admissão. A entrada na Instituição deverá ter lugar de 2ª a 6ª feira, de preferência até às 11h30, ou em casos específicos em hora a designar.

O internamento terá um período experimental de um mês, excepto situações em que seja necessário prolongar este tempo.

2. Se os pareceres técnicos indicarem uma não adaptação do cliente ao ambiente Institucional durante o período experimental, este facto será comunicado à família, sendo proposto o alargamento do período experimental ou a saída definitiva do cliente da Instituição.

3. No momento da admissão, o cliente deverá ser acompanhado pela família ou pelo responsável pelo seu internamento, que serão conduzidos em visita guiada pelas instalações de forma a ser dado a conhecer o ambiente institucional, os serviços e as condições gerais do Lar.

Por necessidades de serviço (questões de saúde ou outras) a Direção Técnica poderá proceder a mudanças na distribuição de idosos por quarto sempre que tal se justifique.

4. No momento da admissão procede-se à receção das roupas, da medicação do cliente e dos seus objetos pessoais, que serão alvo de inventário.

5. Deverá ser entregue nas Instituição o original do cartão de saúde do cliente, ficando os demais documentos na posse dos familiares.

6. Ao familiar responsável pelo idoso será entregue uma cópia do presente Regulamento e será no ato de admissão celebrado um Contrato de Prestação de Serviços, onde o responsável pelo cliente se compromete ao pagamento da mensalidade estabelecida, que deverá ser efetuado nos Serviços Administrativos da Instituição entre os dias 1 a 10 de cada mês, relativo ao mês a que corresponde o internamento.

Os clientes admitidos entre os dias 11 e 31 do mês deverão proceder à liquidação desses dias no ato da admissão. O valor das fraldas e dos medicamentos gastos no decorrer de um mês, será lançado na mensalidade do mês seguinte.

7. O responsável compromete-se ainda a cumprir e a fazer cumprir ao cliente todas as normas de funcionamento do Lar Dr. Calado da Maia, assim como pelo acompanhamento sempre que necessário, em consultas externas, deslocações ao hospital e na realização de exames complementares de diagnóstico. De igual modo, o responsável compromete-se a comparecer na Instituição sempre que para tal seja solicitado.

8. O familiar responsável compromete-se ainda a proceder ao pagamento de outras despesas contraídas na Instituição, tais como:

- Despesas com serviços de cabeleireiro e barbeiro, aquisição de roupas pessoais, calçado e outros artigos de uso pessoal;
- Despesas com assistência médica e medicamentosa não comparticipada pela Segurança Social, consultas particulares, exames, cuidados médicos e de enfermagem a definir pelo médico do Lar;
- Fraldas ou outros meios de proteção para incontinentes;
- Danos provocados pelo cliente e outras dívidas contraídas na Instituição.

9. O familiar responsável e a restante família do cliente comprometem-se ainda a visitar regularmente e sempre que possível o cliente internado e a colaborar em deslocações deste ao seu domicílio, quando possível.

Norma X

Processo Individual do Cliente

Cada cliente admitido na Instituição tem um processo individual, no qual consta a sua identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos clientes assim como outros elementos relevantes.

Norma XI

Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente ou o responsável pelo mesmo é informado da existência de uma lista de espera.

Capitulo III

Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XII

Instalações

1. O Lar Dr. Calado da Maia está sediado em Avenida Dr. João Afonso Calado da Maia, em Rio Maior, e as suas instalações são compostas por:

a) Trata-se de um edifício antigo, composto por cave, rés-do-chão e 1º piso.

b) Na cave existe a secção de lavandaria, tratamento e acondicionamento de roupas, uma arrecadação de produtos alimentares, bem como uma outra área de arrumação de produtos de limpeza e desinfecção.

c) O rés-do-chão é composto por uma zona de recepção, na entrada principal, junto à qual está instalado o gabinete de saúde. Neste piso encontram-se os clientes com maior índice de dependência, com maiores dificuldades ao nível da locomoção, bem como clientes acamados de forma permanente. É constituído ainda pela cozinha, refeitório do pessoal, refeitório dos clientes e corredor de acesso à receção e cave.

d) O refeitório dos idosos confina com uma pequena Capela, só utilizada em ocasiões especiais, bem como uma pequena sacristia, utilizada apenas em cerimónias religiosas.

Junto a este espaço funciona ainda o gabinete da Encarregada e o gabinete da Animadora, sobre os quais se encontram os vestiários das funcionárias.

e) No rés-do-chão encontram-se ainda duas salas de estar dos clientes e com acesso directo ao exterior, através de rampa de acesso. Junto a estas salas encontra-se o balcão da recepcionista e gabinete da Directora Técnica.

f) O 1º piso é também uma zona residencial, apenas utilizado pelos clientes para pernoitar e fazer a sua higiene pessoal. Ainda neste piso encontra-se um pequeno armazém, denominado "Farmácia" onde se encontram os produtos relacionados com a prática de cuidados de enfermagem aos clientes.

g) O espaço circundante é composto por um amplo jardim, havendo num espaço dedicado ao estacionamento de viaturas de funcionários e visitantes, e à realização de actividades exteriores com os clientes.

Norma XIII

Horários de Funcionamento

Os cuidados são prestados durante 7 dias por semana, com a duração de 24 horas/dia.

Norma XIV

Entrada e Saída de Visitas

São permitidas visitas diárias aos clientes, sem número limite de visitantes, entre as 13h30 e as 18h00.

Norma XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado no seguinte período: entre as 09h00 e as 16h30, na Secretaria da Instituição, nos dias úteis.

Norma XVI

Tabela de Comparticipações/ Preçário Mensalidades

O valor da comparticipação familiar mensal é calculada de acordo com a Portaria 196-A/2015 de 1 de Julho, que regulamenta as comparticipações familiares.

a) Determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente.

A comparticipação familiar terá como referência o previsto no Protocolo assinado anualmente entre o Estado e as Uniões das IPSS´s.

b) A família deverá sempre que possível, comparticipar nos custos do cliente. Para tal poderá ser solicitada a prova anual de rendimentos do agregado, descendentes directos e herdeiros legítimos (declaração de IRS, IRC, outras) de modo a ser mais justa possível a atribuição da mensalidade. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo de forma individualizada.

c) O valor das comparticipações tem como limite máximo o custo real do cliente.

2. No caso de ausência temporária do cliente da Instituição, a mensalidade terá a seguinte redução:

a) Ausência de 1 a 15 dias - sem redução

b) Ausência por mais de 15 dias e menos de 1 mês - menos 25%

c) Ausência entre 1 mês até 2 meses - menos 50%

d) Ausências por períodos de tempo superiores a 2 meses, implica a perda de vaga na Instituição, salvo justificação especial, sujeita a aprovação expressa da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Rio Maior.

3. As comparticipações familiares são objecto de revisão anual, sendo informado o responsável pelo cliente aquando dessa alteração.

Norma XVII

Refeições

1. O Lar Dr. Calado da Maia fornece aos seus clientes pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia nos seguintes horários:

Pequeno-almoço: entre as 08h00 e as 10h30

Almoço: 13h00

Lanche: 16h00

Jantar: 19h00

Ceia: 22h00

2. A alimentação é variada e equilibrada, procedendo-se ainda e sempre que necessário a dietas especiais.

As ementas gerais e as dietas especiais são efetuadas por uma Nutricionista e encontram-se afixadas em local visível.

3. No sentido de fornecer uma alimentação equilibrada, os familiares que queiram trazer alimentos para oferecer aos idosos, devem obrigatoriamente entregá-los a uma das colaboradoras que se encontre de serviço, que colocará a respetiva identificação do cliente, armazenará em local apropriado para o efeito, distribuindo posteriormente nos momentos considerados adequados.

Norma XVIII

Actividades e Serviços Prestados

1. O Lar Dr. Calado da Maia assegura a prestação dos seguintes serviços:

1.1. **Alojamento**

1.2. **Alimentação:** De acordo com o disposto na Norma XVII

1.3. **Tratamento de roupas**

1.3.1. Todas as roupas dos idosos são marcadas com um número identificativo, sendo este procedimento da responsabilidade da Instituição;

1.3.2. A limpeza e tratamento das roupas são efetuados pela lavandaria da Instituição, sendo da responsabilidade das colaboradoras do Lar a arrumação nos respectivos quartos;

1.3.3. No ato da admissão é feito um inventário das roupas e objetos pessoais que o utente traz consigo;

1.3.4. Caso os familiares desejem trazer ou levar roupas e bens do cliente, devem solicitar a presença de uma colaboradora do Lar, que acrescentará à lista ou dará baixa das peças que os familiares levarem;

1.3.5. Aquando do falecimento ou saída do idoso, os familiares responsáveis deverão vir buscar as roupas e objetos pessoais no prazo de um mês a contar da data de saída. Findo esse prazo e caso não reclamem os objectos entregues à Instituição, a Santa Casa distribuirá esses pertences pelos mais necessitados.

1.4. **Cuidados de saúde primários**

1.4.1. O Lar Dr. Calado da Maia não é uma unidade hospitalar, é uma residência para idosos, embora disponha de um Médico responsável pelo acompanhamento do cliente e de uma equipa de enfermagem, que prestará os necessários cuidados de rotina de acordo com as indicações médicas;

1.4.2. O Médico da Instituição poderá, sempre que necessário, requisitar exames auxiliares de diagnóstico e sugerir o posterior encaminhamento para médicos especialistas, em unidade hospitalar, para exames ou tratamentos específicos;

1.4.3. O Médico instituirá os tratamentos adequados às diferentes doenças, sendo o transporte e aprovisionamento dos artigos farmacêuticos da responsabilidade da Instituição. O custo da medicação e do material de enfermagem não está incluído na mensalidade;

1.4.4. A administração dos medicamentos e a realização dos tratamentos prescritos são da responsabilidade da equipa de saúde do Lar, salvo opinião contrária do médico da Instituição;

1.4.5. Nas situações clínicas que o justifiquem, o Lar Dr. Calado da Maia providencia transporte e acompanhamento dos clientes à instituição do Serviço Nacional de Saúde mais próxima (Centro de Saúde de Rio Maior ou Hospital Distrital de Santarém), cujas despesas poderão ser custeadas pelos familiares;

O familiar responsável será de imediato informado da ocorrência e deverá obrigatoriamente proceder ao posterior acompanhamento do idoso.

1.4.6. O Médico responsabiliza-se por prestar qualquer esclarecimento aos familiares dos clientes, no âmbito da sua área de intervenção específica. Os familiares interessados podem assim dirigir-se à recepcionista do Lar afim de agendar uma data para esclarecimento de dúvidas;

1.4.7. Os atos médicos, consultas e exames complementares no exterior da Instituição, bem como as marcações, transporte e acompanhamento dos clientes para a realização de qualquer exame externo, ficam a cargo do responsável, que poderá indicar outra pessoa para acompanhar o familiar;

1.4.8. A Instituição nunca será responsável pelas despesas de transporte dos clientes;

1.4.9. Nas situações específicas de casos sociais, será feita a análise aquando das ocorrências e das formas de pagamento das despesas extra.

1.5. **Higiene e conforto pessoal**

1.5.1. As colaboradoras do apoio direto aos idosos asseguram aos clientes os necessários cuidados de higiene diária, fomentando mediante as capacidades de cada idoso a manutenção autónoma dos seus cuidados de higiene;

1.5.2. Ao longo do dia são efetuadas as mudanças de fralda e outros cuidados de higiene consoante as necessidades dos clientes;

1.5.3. As colaboradoras do apoio direto aos idosos executarão os cuidados de higiene julgados necessários. Na hora da visita os visitantes devem sair do quarto do idoso enquanto se proceda à higiene ou qualquer outro tratamento a este ou a outro idoso que partilhe o quarto;

1.5.4. É colocado à disposição dos clientes o serviço de cabeleireiro, consoante as necessidades dos mesmos, sendo esta despesa suportada pelo cliente ou familiar (não incluído no valor da mensalidade).

1.6. **Apoio social**

O apoio social integra as ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo geral promover o bem-estar físico, económico, psicológico e emocional do cliente e significativos (quando necessário).

Constituem objectivos específicos:

a) Identificar e ajudar a gerir problemas psicossociais que possam dificultar a vivência do cliente no Lar;

b) Apoiar o cliente e seus significativos, nomeadamente em fases críticas, como por exemplo situações de internamento;

c) Garantir que os serviços prestados estão centrados e orientados para o cliente, visando a satisfação das suas necessidades e a promoção dos seus potenciais.

1.7. **Actividades ocupacionais**

O Lar Dr. Calado da Maia promove atividades ocupacionais, de acordo com o descrito na Norma IV do presente Regulamento Interno.

Pretende-se com as actividades estimular a manutenção de hábitos e convicções que traduzem a história de cada idoso.

As actividades ocupacionais são planeadas pela Directora Técnica do Lar e pela Animadora, tentando sempre envolver os idosos na sua organização, sempre que o seu estado de saúde o permita.

Norma XIX

Passeios ou Deslocações

O Lar Dr. Calado da Maia promove e organiza diversos passeios a locais de interesse de acordo com as preferências dos idosos.

Caso os familiares não autorizem a saída do cliente em passeios, deverão comunicá-lo por escrito à Direcção Técnica do Lar.

Caso não haja comunicação nesse sentido, considerar-se-á que têm autorização do familiar responsável para ir em todos os passeios que a Instituição organizar.

Norma XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. O Lar Dr. Calado da Maia conta com o seguinte quadro de pessoal:

a) Diretora Técnica

b) Médico

c) Nutricionista

d) Enfermeiros

e) Animadora Sócio-Cultural

f) Encarregada Serviços Gerais

g) Recepcionista

h) Costureira

i) Ajudantes de Lar

j) Cozinheiras

k) Ajudante de Cozinheira

l) Trabalhadoras de Serviços Gerais

Norma XXI

Direção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo 12/98 - Norma XI, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

Capitulo IV

Direitos e Deveres

Norma XXII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

a) Ser admitido no Lar com o seu consentimento e por vontade própria;

b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;

c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

d) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

e) Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;

f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

g) Apresentar reclamações sobre o serviço à Direção Técnica.

Norma XXIII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

a) Tratar com respeito e dignidade os residentes, funcionários e dirigentes da Instituição, de forma a não prejudicar a harmonia do Lar e o relacionamento entre todos;

b) Respeitar os horários das refeições, visitas e atividades;

c) Apresentar-se com uma imagem e higiene cuidadas;

d) Proceder atempadamente aos pagamentos das mensalidades;

e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente dos que lhe estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva;

f) Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes no presente regulamento;

g) Colaborar com a equipa de cuidados na medida das suas possibilidades;

h) Exigir do pessoal, apenas funções do âmbito das suas competências, sem contudo, prescindir dos serviços a que tem direito;

i) Assinar contrato de prestação de serviços elaborado de acordo com a legislação em vigor e este regulamento.

Norma XXIV

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Colaboradores

São direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento:

a) Ser tratada com respeito e dignidade;

b) Exigir ao cliente ou ao seu responsável o pagamento da mensalidade até ao dia 10 de cada mês;

c) Exigir ao cliente ou ao seu responsável a reparação de danos causados pelo residente no edifício ou equipamento de residência;

d) Gerir adequadamente e dispor dos espaços de alojamento, atendendo às situações específicas dos clientes, bem como às necessidades de organização interna.

São direitos dos Colaboradores:

a) Ter acesso a formação adequada;

b) Ter o material e o equipamento necessários à realização do seu trabalho;

c) Ser respeitado pelos idosos e suas famílias, bem como pelos superiores hierárquicos e restantes colaboradores da Instituição, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.

Norma XXV

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Colaboradores

São deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento:

a) Garantir a qualidade do serviço, o conforto necessário ao bem-estar dos idosos, tendo em vista a manutenção da sua autonomia e independência;

b) Proporcionar uma qualidade de vida que, embora sujeita ao colectivo, não descure o individual, em ambiente calmo, confortável e humanizado, respeitando, na medida do possível, os usos e costumes dos idosos, assim como a sua privacidade;

c) Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento dos serviços;

d) Guardar sigilo dos dados constantes no processo do cliente;

e) Assegurar o recrutamento de pessoal dotado de formação técnica e profissional adequado à capacidade do equipamento;

f) Incentivar a participação dos familiares no apoio ao cliente, de forma a contribuir para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afetivo.

São deveres dos Colaboradores:

a) Cumprir as normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;

b) Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho;

c) Obedecer ao superior hierárquico e à Mesa Administrativa em tudo o que diga respeito à execução e disciplina do trabalho;

d) Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, em atividades concorrenciais, nem divulgando informações que violem a privacidade dos clientes da Instituição ou que afectem os interesses da mesma;

e) Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;

f) Respeitar e cumprir os valores institucionais de solidariedade, cooperação e disponibilidade, garantindo a rigorosa observância dos princípios éticos e deontológicos;

g) Zelar pelo bem-estar físico e psíquico dos clientes, bem como assegurar a sua protecção e segurança;

h) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;

i) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho;

j) Recusar quaisquer ofertas pecuniárias dos clientes

Norma XXVI

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. O Lar responsabiliza-se apenas por valores ou bens que os idosos possuam e entreguem à guarda do Lar. Esses bens e valores devem ser conferidos e mencionados por escrito, na presença da Direcção Técnica, Encarregada e do idoso, ou seu representante, em documento próprio.

2. O Lar não se responsabiliza pelo desgaste das peças de uso pessoal, nem pelo seu eventual extravio.

Norma XXVII

Cessação da Prestação de Serviços

A prestação de serviços pode ser interrompida quando:

a) O cliente ou o seu responsável o manifestem por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte;

b) Se verifiquem duas ou mais mensalidades não pagas;

c) Ocorram de forma repetida comportamentos incorrectos por parte do cliente, nomeadamente agressões físicas ou verbais a colaboradores ou a outros residentes do Lar.

Nas situações que o justifiquem serão contactadas as forças de segurança locais, para que possam agir em conformidade na reposição da ordem.

Na ocorrência de comportamentos incorrectos por parte do cliente, será dado conhecimento ao responsável e solicitada a sua colaboração, na busca de solução que respeite o interesse e os direitos de todos os envolvidos;

d) Ocorram de forma repetida comportamentos incorrectos por parte de familiares ou visitas do cliente, nomeadamente agressões físicas ou verbais a colaboradores ou a outros residentes do Lar. Nas situações que o justifiquem serão contactadas as forças de segurança locais, para que possam agir em conformidade na reposição da ordem.

As situações acima referidas serão avaliadas pela Direção Técnica do Lar e delas será dado conhecimento à Mesa Administrativa para tomada de decisão. No caso de cessação do contrato de prestação de serviços, será dado conhecimento da decisão ao responsável pelo utente que, consoante a natureza e gravidade da ocorrência, dispõe de um prazo variável de 8 a 15 dias, para o utente abandonar a Instituição.

Norma XXVIII

Contrato

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

Norma XXIX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na recepção do Lar sempre que desejado.

Capitulo V

Disposições Finais

Norma XXX

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os clientes ou seus responsáveis legais são informados pelos responsáveis do estabelecimento sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações são também comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

Norma XXXI

Integração de Lacunas

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

Norma XXXII

Disposições Complementares

1. Os clientes do Lar Dr. Calado da Maia encontram-se abrangidos por seguro de acidentes pessoais de grupo.
2. Se os familiares responsáveis pelo idoso se ausentarem da sua residência habitual (devido a férias ou outros motivos) deverão obrigatoriamente deixar o contacto ou indicar outras pessoas a quem contactar em caso de necessidade.
3. Os familiares podem, sempre que o desejem, levar o idoso a passear ou passar uns dias fora da Instituição, desde que avisem com a antecedência possível e desde que não haja contra-indicação médica.

Nestes casos deverão preencher um impresso próprio (modelo de comunicação de saídas) que se encontra na recepção do Lar.

4. Com vista a manter a sua segurança, os idosos não podem ausentar-se do Lar sem serem acompanhados por funcionários, amigos ou familiares. Compete ao responsável pelo idoso o preenchimento de um impresso que autorize o idoso a sair da Instituição sem nenhum acompanhante (modelo termo de responsabilidade) que se encontra na recepção do Lar.
5. Quando o responsável pelo internamento do idoso não desejar que o mesmo se ausente da Instituição com outras pessoas, sem o seu conhecimento e prévia autorização, deverá preencher um formulário justificando tal pretensão (modelo restrição de saídas).

6. No caso de falecimento de um idoso, a Instituição contacta o responsável ou seus familiares, sendo todos os procedimentos necessários da responsabilidade dos mesmos. Se o falecimento ocorrer durante a noite (entre as 24h e as 08h) o responsável apenas será contactado a partir das oito horas da manhã.

7. Para qualquer esclarecimento ou pedido de informações, deverá ser contactada a Directora Técnica do Lar ou a Encarregada de Serviços Gerais, de acordo com a sua disponibilidade.

8. Para qualquer esclarecimento ou pedido de informações relativas à situação de saúde do idoso, deverá ser contactado o Médico ou os Enfermeiros da Instituição, de acordo com a sua disponibilidade.

Norma XXXIII

Política de Privacidade

O tratamento de dados está de acordo com a política de privacidade da Instituição, publicada no site da Santa Casa da Misericórdia de Rio Maior.

Norma XXXIV

Entrada em Vigor

1. O presente regulamento entra em vigor logo que aprovado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Rio Maior.

2. Será revisto sempre que as normas superiores o exijam ou interesses da Instituição o justifiquem.

Este documento foi aprovado por unanimidade pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Rio Maior

(ata n.º 20 de 24 de Julho de 2019)

Provedora _____

Vice-Provedor _____

Secretária _____

Tesoureira _____

Mesária _____

Mesária _____

Mesário _____