



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE REGUENGOS DE MONSARAZ

NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL: 501161627

REGULAMENTO INTERNO

LAR RESIDENCIAL

Aprovado em junho de 2017

Alterado e republicado em janeiro de 2024



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

ÍNDICE

Preâmbulo	4
CAPÍTULO I.....	5
DENOMINAÇÃO E FINS DO LAR RESIDENCIAL.....	5
Artigo 1.º	5
(Âmbito de aplicação)	5
Artigo 2.º	5
(Legislação aplicável).....	5
Artigo 3.º	5
(Objetivos do regulamento)	5
Artigo 4.º	6
(Gestão de qualidade)	6
Artigo 5.º	6
(Fins e objetivos)	6
Artigo 6.º	6
(Serviços e atividades desenvolvidas)	6
Artigo 7.º	7
(Capacidade instalada)	7
CAPÍTULO II.....	7
PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES.....	7
Artigo 8.º	7
(Condições de Admissão)	7
Artigo 9.º	8
(Critérios de Admissão)	8
Artigo 10.º	8
(Candidatura).....	8
Artigo 11.º	9
(Critérios de hierarquização de candidatos)	9
Artigo 12.º	10
(Inadmissibilidade e lista de candidatos)	10
Artigo 13.º	10
(Admissão e acolhimento).....	10
Artigo 14.º	10
(Contrato de prestação de serviços)	10
Artigo 15.º	11
(Comunicações).....	11
Artigo 16.º	11
(Processo individual de cliente/utente).....	11
Artigo 17.º	12
(Atendimento às famílias)	12
Artigo 18.º	12
(Falsas declarações).....	12
CAPÍTULO III.....	12
COMPARTICIPAÇÕES	12
Artigo 19.º	12

(Comparticipação familiar).....	12
Artigo 20.º	13
(Cálculo do rendimento per capita)	13
Artigo 21.º	14
(Prova dos rendimentos e despesas do cliente/utente).....	14
Artigo 22.º	14
(Pagamento de participações familiares).....	14
Artigo 23.º	14
(Conceitos)	14
CAPÍTULO IV	16
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	16
Artigo 24.º	16
(Instalações)	16
Artigo 25.º	16
(Horários de funcionamento).....	16
Artigo 26.º	17
(Atividades/serviços prestados).....	17
Artigo 27.º	17
(Refeições).....	17
Artigo 28.º	18
(Paridade e local de alimentação).....	18
Artigo 29.º	18
(Proibição de outros alimentos).....	18
Artigo 30.º	18
(Medicação e cuidados especiais)	18
Artigo 31.º	18
(Passeios ou deslocações)	18
Artigo 32.º	19
(Bens e contas correntes).....	19
Artigo 33.º	20
(Responsabilidade)	20
Artigo 34.º	20
(Família e/ou responsáveis pelos clientes/utentes)	20
Artigo 35.º	20
(Entrada e saída de visitas).....	20
Artigo 36.º	20
(Depósito e guarda dos bens dos clientes/utentes)	20
Artigo 37.º	21
(Gestão de comportamentos e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos).....	21
Artigo 38.º	21
(Gestão de situações de ocorrências relacionadas com saúde e primeiros-socorros).....	21
Artigo 39.º	22
(Cessação de prestação de serviços).....	22
Artigo 40.º	23



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

(Preparação para a saída do cliente/utente da Resposta Social)	23
Artigo 41.º	23
(Livro de ocorrências).....	23
CAPÍTULO V	23
FUNERAL.....	23
Artigo 42.º	23
(Custeamento do funeral e sufrágios).....	23
Artigo 43.º	24
(Atos fúnebres).....	24
CAPÍTULO VI	24
DIREITOS E DEVERES	24
Artigo 44.º	24
(Direitos dos clientes/utentes e seu representante legal ou familiares/significativos)	24
Artigo 45.º	25
(Deveres dos clientes/utentes e seu representante legal ou familiares/significativos).....	25
Artigo 46.º	26
(Direitos da Misericórdia).....	26
Artigo 47.º	26
(Deveres da Misericórdia)	26
CAPÍTULO VII	26
PESSOAL.....	26
Artigo 48.º	26
(Quadro de pessoal)	26
Artigo 49.º	27
(Direção Técnica)	27
Artigo 50.º	27
(Direitos gerais dos trabalhadores)	27
Artigo 51.º	27
(Deveres gerais dos trabalhadores)	27
CAPÍTULO VIII	28
DISPOSIÇÕES FINAIS	28
Artigo 52.º	28
(Alterações ao regulamento)	28
Artigo 53.º	28
(Integração de Lacunas)	28
Artigo 54.º	29
(Livro de reclamações)	29
Artigo 55.º	29
(Entrada em vigor).....	29

Handwritten signatures and initials in the top right corner of the page. There are several distinct marks, including what appears to be a large signature and some smaller initials or marks.

Preâmbulo

O presente quadro normativo consagra os princípios, finalidades e medidas desejáveis à prossecução dos objetivos de funcionamento do Lar Residencial denominado “*Dr. Luís Rojão*”, enquanto Resposta Social da Santa Casa da Misericórdia de Reguengos de Monsaraz.

Integrado numa perspetiva de missão da Instituição, que tem como objetivo principal promover a participação ativa dos clientes/utentes ou seus representantes legais ao nível das atividades sociais e culturais, considerados na sua individualidade como sujeitos de direitos e de deveres, este regulamento decorre da necessidade de estabelecer a intervenção social dirigida aos seus clientes/utentes.

Sem a preocupação que este regulamento constitua um instrumento único para atingir tal fim, nele se condensam elementos que regem os requisitos de boas práticas, indispensáveis à transparência e normalização de procedimentos relativos ao funcionamento interno da referida Resposta Social, nomeadamente no que respeita às relações entre a Instituição e os seus clientes/utentes, aos circuitos e metodologias de trabalho.

Assim, considerando a normal atividade e finalidade da referida Resposta Social é elaborado o seguinte regulamento:



CAPÍTULO I **DENOMINAÇÃO E FINS DO LAR RESIDENCIAL**

Artigo 1.º

Âmbito de aplicação

O presente *regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos clientes/utentes, da Resposta Social *Lar Residencial*, denominado “Dr. Luís Rojão”, da Santa Casa da Misericórdia de Reguengos de Monsaraz, sita na Av. Dr. António José de Almeida, n.º 14, em Reguengos de Monsaraz, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *Lar Residencial e Misericórdia*.

Artigo 2.º

Legislação aplicável

O Lar Residencial rege-se pelo estipulado nos seguintes diplomas e documentos:

- a) Decreto-lei 33/2014, de 4 de março, que define o regime de licenciamento, Instalação e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- b) Decreto-lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro- que aprova o Estatuto das IPSS.
- c) Portaria n.º 59/2015, de 2 de março- que define as condições de organização;
- d) Decreto-lei 120/2015 de 30 de junho, que regulamenta a Cooperação entre o Estado e as Instituições do Setor Social e Solidário;
- e) Portaria nº 196ª/2015, de 1 de julho, na sua redação atual, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P e as Instituições de Segurança Social, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o sistema de ação social;
- f) Portaria 144/2015 de 8 de setembro que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.
- g) Protocolo de Cooperação em Vigor;
- h) Orientações Técnicas acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;

Artigo 3.º

Objetivos do regulamento

O presente regulamento interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes/utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º
Gestão de qualidade

1. A gestão da qualidade é uma prioridade da Misericórdia tendo definido uma política de qualidade e um manual de qualidade, instrumentos implícitos num sistema de gestão de qualidade.
2. A qualidade da gestão constitui-se assim como condição fundamental para a criação de valor social, como fator de desenvolvimento económico e social, fim último do sistema e das organizações que promovem a qualidade de vida das pessoas portadoras de deficiência.

Artigo 5.º
Fins e objetivos

1. O Lar Residencial é uma Resposta Social destinada a pessoas portadoras de deficiência, cujas capacidades não permitam temporária ou definitivamente ter acesso aos cuidados essenciais para sua segurança e bem-estar.
2. O cumprimento deste desiderato obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do cliente/utente como pessoa, e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Além das Obras de Misericórdia e da cultura institucional e caritativa da Misericórdia, entre outros, constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do Lar Residencial os princípios da dignidade humana, da família como célula cristã fundamental da sociedade, da corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da tolerância e da informação.
4. O Lar Residencial, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
 - a) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
 - b) Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
 - c) Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia do residente;
 - d) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;
 - e) Promover a interação com a família e com a comunidade.

Artigo 6.º
Serviços e atividades desenvolvidas

1. O Lar Residencial assegurará a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alojamento;
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;



- c) Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
 - d) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - e) Tratamento de roupa;
 - f) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde;
 - g) Acompanhamento técnico em diferentes áreas, tais como Serviço Social, Psicologia e Saúde;
 - h) Participação na organização e gestão da vida diária, em harmonia com as respetivas capacidades;
- 2.)** Frequência de atividades, em articulação com a Resposta Social Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão que promove atividades de natureza diversa, conforme estipulado em regulamento interno próprio. O Lar Residencial desenvolve atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas, podendo ainda disponibilizar outros serviços, tais como:
- a) Psicomotricidade;
 - b) Voluntariado;
 - c) Cuidados de imagem;
 - d) Transporte;
 - e) Acompanhamento em deslocações para aquisição de bens e serviços.

Artigo 7.º

Capacidade instalada

O Lar Residencial tem uma capacidade de 20 (vinte) clientes/utentes de ambos os sexos.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES/UTENTES

Artigo 8.º

Condições de Admissão

- 1.** O Lar Residencial admite jovens/adultos com as seguintes características:
 - a) Idade igual ou superior a 16 anos;
 - b) Serem portadores de deficiência intelectual moderada e/ou grave, que não lhes possibilite a inclusão em programas adequados de integração sócio profissional.
- 2.** Possuir perfil para a vaga existente, segundo avaliação da equipa técnica multidisciplinar na Instituição.

Artigo 9.º
Critérios de Admissão

1. O Lar Residencial destina-se a pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos:

- a) Que frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas ou projetos, em localidades fora da sua área de residência;
- b) Cujos familiares não os possam acolher;
- c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
- d) Cujas famílias necessitem de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso;
- e) Que não apresente perturbação mental e/ou comportamental ou doença psiquiátrica que coloque em risco a integridade física dos outros clientes/utentes e trabalhadores ou que perturbe o normal funcionamento da Resposta Social.

2. O Lar Residencial pode admitir temporariamente e com carácter de exceção, pessoas com idade inferior a 16 anos, em situação emergência, devidamente justificado, e quando se encontrem esgotadas as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas.

3. A instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verifiquem as seguintes condições:

- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de clientes/utentes e trabalhadores;
- b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada.
- c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer Resposta Social ou serviço da instituição;
- d) Sempre que o candidato ou seu significativo/familiar tenha perturbado o bom funcionamento de qualquer Resposta Social ou serviço da instituição.

Artigo 10.º
Candidatura

1. Para efeitos de candidatura, o interessado ou familiar significativo deverá preencher uma ficha de inscrição e fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade/cartão de cidadão do interessado, e do seu representante legal/familiar significativo;
- b) Cartão de contribuinte do interessado e do representante legal/familiar significativo;
- c) Cartão de beneficiário da segurança social do interessado e do representante legal/familiar significativo;
- d) Cartão de utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o interessado pertença;



- e) Boletim de vacinas e relatório médico, psicológico e psiquiátrico (quando solicitado) comprovativo da situação clínica atual do interessado;
 - f) Cópia dos documentos comprovativos dos vencimentos auferidos pelo agregado familiar, relativos aos 3 últimos meses, ou na ausência dos mesmos, cópia do contrato de trabalho;
 - g) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social/Administração Tributária;
 - h) Comprovativo de despesas mensais fixas, especificamente, medicação mensal do interessado, em caso de doenças crónicas ou de uso continuado (com orçamento de farmácia, relatório médico e terapêutica prescrita), renda de casa e custos com transportes;
2. Certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou o nomeado como acompanhante do cliente/utente.
3. Apenas serão consideradas como candidaturas, as inscrições que reunirem toda a documentação solicitada e que cumpram os critérios de admissibilidade, prosseguindo depois para avaliação;
4. As candidaturas poderão ser realizadas durante todo o ano, sendo válidas por um período de um ano, perdendo contudo validade caso não sejam renovadas pelos interessados.
5. Em casos excecionais de admissão urgente e com aprovação da Mesa Administrativa, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser iniciado o processo de obtenção dos mesmos e estarem reunidas as condições de admissibilidade.

Artigo 11.º

CrITÉRIOS de hierarquização de candidatos

1. Na análise das candidaturas são avaliados os critérios de hierarquização dos candidatos e atribuídos aos mesmos, uma pontuação, de acordo com a matriz de ponderação e pontuação em vigor.
2. Os critérios de hierarquização considerados são os seguintes:
- a) Não ter rede de suporte familiar ou social que responda às suas necessidades;
 - b) Estar em risco de isolamento social;
 - c) Fracas condições habitacionais ou não adaptadas à situação motora dos candidatos;
 - d) O grau de dependência;
 - e) O grau de adequação da resposta às necessidades do candidato;
 - f) Condições socioeconómicas;
 - g) Ser cliente/utente de outras respostas sociais da instituição.
3. A matriz de ponderação e pontuação é aprovada pela Mesa Administrativa, e consta em documento próprio disponível para consulta dos interessados.

Artigo 12.º

Inadmissibilidade e lista de candidatos

1. Caso não seja possível proceder à admissão do inscrito, porque não cumpre os requisitos exigidos para a integração em Lar Residencial, esta informação será transmitida ao mesmo através de comunicação por escrito, justificando os motivos para a impossibilidade de admissão.
2. A inscrição do candidato e a sua posição na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de hierarquização.
3. A equipa técnica informa o candidato e/ou significativos, sempre que solicitado, da sua posição na lista ou da existência de vaga adequada ao caso.

Artigo 13.º

Admissão e acolhimento

1. A admissão de clientes/utentes está sujeita à existência de vaga.
2. A Mesa Administrativa aprova a admissão com base no relatório de análise e hierarquização dos candidatos proposto pela equipa técnica.
3. Da decisão da Mesa Administrativa será dado conhecimento ao candidato ou representante legal.
4. Acolhimento do cliente/utente é previamente preparado, envolvendo todas as equipas que apoiarão o mesmo.
5. Aquando o acolhimento do cliente/utente é celebrado um contrato de prestação serviços entre este, seu familiar/representante legal e a Instituição.
6. O programa de acolhimento é implementado durante o período inicial de adaptação, com duração que não deve ser inferior a 30 dias úteis, com o objetivo de se realizar a avaliação multidimensional do cliente/utente e o sucesso ou insucesso da sua integração.
7. Paralelamente é criado o processo individual de cliente/utente.
8. É realizado, findo este período, um relatório do programa de acolhimento que definirá as diretrizes gerais de intervenção.

Artigo 14.º

Contrato de prestação de serviços

1. O acolhimento no Lar Residencial pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes/utentes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os clientes/utentes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de alojamento e prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

4. Sempre que o cliente/utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados acompanhante legal.

5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 15.º **Comunicações**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Misericórdia proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.

3. É da exclusiva responsabilidade do cliente/utente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 16.º **Processo individual de cliente/utente**

Para cada cliente/utente que usufrua dos serviços prestados pelo Lar Residencial será organizado um processo individual, atualizado e de acesso restrito nos termos da legislação aplicável, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Ficha de admissão;
- c) Fotocópia do Bilhete de Identidade e do cartão de contribuinte ou do cartão do cidadão;
- d) Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- e) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- f) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- g) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos prediais;
- h) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de bens imóveis;
- i) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos de capitais;
- j) Registo da evolução da situação do cliente/utente na instituição;
- k) Documentos comprovativos de despesas mensais fixas;

- 
- l) Documento onde conste o cálculo da comparticipação familiar a liquidar;
 - m) Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
 - n) Identificação e contato da pessoa de referência a contactar em caso de necessidade;
 - o) Plano individual de cuidados, onde conste, designadamente, o registo de serviços prestados.
 - p) Fotocópia do cartão de cliente/utente do centro de saúde;
 - q) Identificação e contato do médico assistente;
 - r) Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do cliente/utente;
 - s) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do cliente/utente no Lar Residencial.
 - t) Um exemplar original do contrato de prestação de serviços;
 - u) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

Artigo 17.º

Atendimento às famílias

O atendimento às famílias ou aos responsáveis legais dos clientes/utentes é efetuado pelos técnicos da instituição, por marcação prévia.

Artigo 18.º

Falsas declarações

Se vier a apurar-se que houve falsidade e/ou omissões nas declarações relativas ao cliente/utente ou na documentação entregue para formação do seu processo de admissão, considera-se existir justa causa para a denúncia do contrato por parte da Misericórdia, não tendo o cliente/utente direito a qualquer reembolso dos valores entregues.

CAPITULO III COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 19.º

Comparticipação familiar

1. Na determinação das comparticipações dos clientes/utentes, deverão ser observados os seguintes princípios:

- a) *Princípio da universalidade* - os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de cliente/utente de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade;
- b) *Princípio da justiça social* - pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes/utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;



c) *Princípio da proporcionalidade* - a comparticipação de cada cliente/utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços previstos no n.º 1 do artigo 6.º deste regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, de acordo com o seguinte quadro:

Resposta Social	Percentagem
Lar Residencial (sem frequência de CACI) ...	90 %
Lar Residencial (com frequência de CACI) ...	60 %

3. Quando o valor da comparticipação familiar apurada seja inferior a 90 % do rendimento do cliente/utente, a comparticipação familiar a aplicar é de 90 % sobre dos rendimentos do cliente/utente.

4. O disposto no presente artigo aplica-se aos clientes/utentes já admitidos no Lar Residencial a partir da entrada em vigor do presente regulamento interno e caso se verifique aumento do montante da comparticipação familiar mensal, esta deve ser gradual não podendo resultar aumentos superiores a 5% dos valores das comparticipações resultantes dos critérios anteriormente estabelecidos.

5. Como condição de admissão no Lar Residencial não é lícita a exigência de qualquer outra comparticipação ou pagamento, no ato de inscrição ou no ato de ocupação da vaga no Lar Residencial, para além do que está previsto no presente Regulamento.

6. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil, com base nas informações constantes dos documentos atualizados referidos nas alíneas f) e g) do n.º 1 do artigo 10.º do presente regulamento.

7. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

8. A Mesa Administrativa poderá, excecionalmente, autorizar reduções superiores à percentagem fixada no número anterior, em casos de carência social grave devidamente comprovados.

9. Relativamente aos clientes/utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do cliente/utente e/ou familiar.

Artigo 20.º

Cálculo do rendimento per capita

O rendimento “per capita” do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12-D}{N}$$

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

Artigo 21.º

Prova dos rendimentos e despesas do cliente/utente

1. A prova dos rendimentos do cliente/utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente/utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do cliente/utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 22.º

Pagamento de comparticipações familiares

1. O pagamento da comparticipação familiar deverá ser efetuado no mês a que disser respeito, nos Serviços Administrativos da SCMRM, das 9h às 12h30m e das 14h às 16h30m, ou por transferência bancária ou débito direto, conforme acordado com a SCMRM no ato de admissão.
2. O pagamento de outras despesas, tais como vestuário, medicamentos, fraldas e transportes, deverá ser efetuado no mês seguinte a que disserem respeito, até ao dia fixado para pagamento da comparticipação familiar.
3. No ato de admissão o cliente/utente pagará uma comparticipação familiar proporcional ao número de dias de frequência do mês em que é admitido.
4. A falta de pagamento de comparticipações familiares, no prazo estabelecido no n.º 1, implica um agravamento de 10% do montante em dívida.
5. Situações não enquadráveis nos números anteriores serão resolvidas pela Mesa Administrativa.

Artigo 23.º

Conceitos

1. Para efeitos do presente regulamento, entende-se que:
 - a) **Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum;



b) **Rendimento Mensal Ilíquido do Agregado Familiar** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De Pensões;
- d) De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) Capitais.

3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

- a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.

5. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

6. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

7. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano

relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

9. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

10. *Despesas Fixas* – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- e) Despesas tidas com a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI;
- f) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

CAPÍTULO IV INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 24.º Instalações

1. As instalações do Lar Residencial são compostas por:

- a) Catorze quartos (oito individuais e seis duplos), cinco instalações sanitárias e uma sala de estar, no primeiro andar;
- b) Uma copa de apoio, um refeitório, cinco instalações sanitárias, um vestiário, um gabinete médico e quatro gabinetes, no rés-do-chão.
- c) Áreas funcionais comuns, tais como gabinete de direção de serviços, sala de reuniões, wc's, entre outros espaços, e que dão apoio à Resposta Social;

2. As áreas condicionadas aos clientes/utentes estão devidamente identificadas, devendo estes respeitar a sinalética, bem como seus familiares e visitantes.

Artigo 25.º Horários de funcionamento

O Lar Residencial funciona 24 horas por dia, 365 dias por ano e rege-se pelos seguintes horários:

- a) Gabinete técnico - dias úteis - das 9h às 17h, com interrupção entre as 13h e as 14h;
- b) Gabinete de saúde - fins-de-semana - horário flexível, com a duração de uma hora;
- c) Unidade Residencial/ação direta - diário, 24h;
- d) Outros serviços - dias úteis - das 9h às 17h, com interrupção entre as 13h e as 14h.



Artigo 26.º

Atividades/serviços prestados

1. O Lar Residencial assegura os cuidados básicos e promove várias atividades no sentido de contribuir para a promoção da qualidade de vida dos clientes/utentes através dos serviços implícitos na Norma V.
2. Após o período inicial de acolhimento e avaliação das necessidades e potencialidades do cliente/utente, e consequente verificação da adequação dos serviços às necessidades destes, será elaborado em equipa um plano individual, instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades e aos potenciais de desenvolvimento do cliente/utente.
3. Este instrumento assume uma natureza de intervenção pluridisciplinar e está sujeito a uma monitorização regular e a, pelo menos, uma avaliação anual.
4. Pode ser paralela à admissão dos clientes/utentes em Lar Residencial a sua integração na Resposta Social Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, sempre que se verifique que estes reúnem condições para a sua integração.
5. A programação geral das atividades socioculturais a realizar é parte integrante no plano ação e orçamento.
6. Poderão ser promovidas atividades recreativas dentro e fora da Instituição, desde que programadas e supervisionadas pela equipa técnica.
7. Os clientes/utentes encontram-se abrangidos por seguro de acidentes pessoais, dentro do previsto na legislação em vigor.

Artigo 27.º

Refeições

1. As refeições são efetuadas nos seguintes períodos do dia, apesar de sujeitas a alterações mediante a necessidade dos serviços:
 - a) Pequeno-almoço: das 8h30m às 9h;
 - b) Lanche da manhã: 10h30m às 11h;
 - c) Almoço: das 12h às 13h;
 - d) Lanche da tarde: das 15h30m às 16h;
 - e) Jantar: das 18h30m às 20h;
 - f) Ceia: das 21h às 22h.
2. As ementas são elaboradas semanalmente respeitando a prática de uma alimentação saudável, sendo afixadas antecipadamente em locais bem visíveis.
3. Sempre que um cliente/utente tenha necessidade de fazer uma alimentação mais específica (ex.: dieta), é obrigatório a entrega de documento prescrito e assinado pelo médico.
4. O cliente/utente respeitará os horários das refeições ora estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pelo(a) Diretor(a) Técnico(a).

Artigo 28.º

Paridade e local de alimentação

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o cliente/utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.
2. As refeições são servidas no refeitório do Lar Residencial. Só em casos especiais e justificados poderão ser servidas nos quartos.

Artigo 29.º

Proibição de outros alimentos

Para o regular funcionamento do Lar Residencial é proibido aos clientes/utentes:

- a) Adquirir e trazer para o Lar Residencial bebidas alcoólicas para seu uso ou uso de outros utentes;
- b) Usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

Artigo 30.º

Medicação e cuidados especiais

1. A administração da terapêutica de cada cliente/utente tem de ser de conhecimento integral e constar no processo individual uma fotocópia da guia de tratamento médica, atualizada;
2. A Misericórdia, responsabiliza-se pela administração terapêutica ao cliente/utente, de acordo com o previsto na guia de tratamento médico e/ou declaração de autorização de administração terapêutica.
3. A equipa de enfermagem é responsável pela gestão dos medicamentos e preparação semanal das caixas de medicação individuais.
4. As Ajudantes de Lar são responsáveis pela administração da terapêutica, obedecendo à caixa de medicação preparada pela equipa de enfermagem.
5. A Misericórdia não se responsabiliza pelas tomas de medicação feitas fora da organização.

Artigo 31.º

Passeios ou deslocações

1. Os clientes/utentes usufruem de transporte para consultas médicas, tratamentos ou exames, acompanhados pelas trabalhadoras designados para tal.
2. As saídas e deslocações promovidas pela Resposta Social são previamente planificadas pela equipa técnica, considerando a obtenção prévia de autorização para as saídas junto do significativo.
3. Não são permitidas saídas da Instituição de clientes/utentes sozinhos, salvo aos que possuírem capacidades de auto cuidado e que apresentem, pela sua parte, ou por parte dos seus significativos (representante legal/tutor/curador) declaração de não oposição e responsabilização por todas as ocorrências que possam ter lugar fora da Instituição.



4. As saídas com familiares e amigos são realizadas mediante preenchimento de documento próprio, denominado termo de responsabilidade, onde constam data, hora de saída e de previsão de chegada, bem como declaração de responsabilidade sobre o cliente/utente.
5. A entrada na Instituição não é permitida entre as 00h e as 8h.

Artigo 32.º

Bens e contas correntes

1. Aquando da admissão será elaborada a relação dos bens e valores que o utente trás consigo, a qual será assinada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), pelo próprio ou familiar, a quem será entregue um duplicado, sendo aquela atualizada sempre que existam entregas ao Lar Residencial ou ao respetivo proprietário.
2. Os objetos entregues, para segurança, serão guardados em cofre existente no Lar Residencial ou numa Instituição Bancária.
3. O Lar Residencial reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. No caso, do cliente/utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
5. Os valores e/ou objetos serão entregues sempre que seja solicitado, ao proprietário ou seus herdeiros legais, em caso de falecimento daquele ou saída do Lar Residencial.
6. Todos os clientes/utentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados.
7. Caso seja opção do cliente/utente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela Misericórdia, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas pensões.
8. Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Misericórdia, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao cliente/utente por sua solicitação.
9. A Misericórdia será responsável junto do cliente/utente e do seu responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente.
10. A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores.
11. Após um ano do falecimento do cliente/utente e quando não exista solicitação para o efeito, ou não tenham sido desencadeados quaisquer procedimentos com vista à concretização do número anterior, reverterão a título de doação para a Misericórdia, todos

os bens que nela permaneçam, assim como todos os créditos que possam existir em conta corrente.

Artigo 33.º

Responsabilidade

1. O Lar Residencial não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. Igualmente, o Lar Residencial não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos utentes.

Artigo 34.º

Familiares e/ou responsáveis pelos clientes/utentes

Os familiares e/ou responsáveis obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

Artigo 35.º

Entrada e saída de visitas

1. As visitas poderão ser efetuadas todos os dias, das 15h às 16h, podendo ser autorizadas visitas fora deste horário desde que devidamente justificadas e autorizadas pela Direção Técnica, e respeitando o período de higiene e de repouso dos restantes clientes/utentes.
2. As visitas devem acontecer na sala de estar comum e não no interior dos quartos, salvo quando os clientes/utentes que são visitados se encontram acamados.
3. As visitas deverão, contudo, respeitar as horas das refeições, estando a entrada no refeitório condicionada.
4. Caso o visitante queira levar o cliente/utente para o exterior, terá que assinar um termo de responsabilidade, após obtenção de autorização do(a) respetivo(a) Diretor(a) Técnico(a), tendo os trabalhadores ao serviço que confirmar a identidade mediante apresentação de documento de identificação.

Artigo 36.º

Depósito e guarda dos bens dos clientes/utentes

1. Aquando da admissão do cliente/utente, é elaborada uma lista com todos os bens dos quais este se faz acompanhar, em minuta própria para o efeito, devendo a lista ser atualizada sempre houver entradas de novos bens e arquivada no processo Individual do cliente/utente.
2. Não deverão ficar nos quartos objetos de valor dos clientes/utentes.
3. Não se responsabiliza a Instituição por estes mesmos objetos.



4. Caso o cliente/utente pretenda e na ausência de representante legal já constituído, este poderá colocar os seus bens e/ou rendimentos sob a supervisão e responsabilidade da Instituição.

Artigo 37.º

Gestão de comportamentos e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos

1. Existem regras institucionais que asseguram a promoção da qualidade de vida dos clientes/utentes, respeitando os seus direitos, pelo que o Lar Residencial assume a responsabilidade de evitar os riscos associados a qualquer violação destes, banindo e repudiando toda e qualquer situação de natureza menos correta.
2. Os clientes/utentes, significativos e trabalhadores têm acesso aos documentos escritos com a política de atuação da Resposta Social quanto às situações de negligência, abusos ou maus-tratos, nomeadamente:
 - a) Regulamento Interno da Resposta Social;
 - b) Código de Ética e Conduta;
 - c) Metodologia para a gestão e prevenção de comportamentos de situações de negligência, abusos e maus-tratos.
3. Estão definidas as regras de atuação nestas situações, previstas em instrução de trabalho afixada em local visível, prevendo-se uma análise rigorosa e imediata uma vez detetados indícios ou evidências de ocorrência de uma situação como as referidas.
4. Existe um livro de ocorrências onde são registadas todas as ocorrências ou situações anómalas que possam ter lugar. Têm acesso ao livro de ocorrências os trabalhadores que nele registam as ocorrências e os técnicos que farão a respetiva avaliação e consequente intervenção.
5. Dependentemente da natureza da ocorrência e quando competente na matéria, a Mesa Administrativa tomará a decisão sobre a sanção ou conclusão do processo ou procurará acionar os meios legais, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação dos clientes/utentes, bem como salvaguardando os direitos e deveres dos trabalhadores.

Artigo 38.º

Gestão de situações de ocorrências relacionadas com saúde e primeiros-socorros

1. Os primeiros socorros são procedimentos básicos de emergência que devem ser aplicados a um cliente/utente em situação de risco de vida, procurando manter os sinais vitais, bem como impedir o agravamento até que o cliente/utente possa receber a adequada assistência.
2. Os trabalhadores têm acesso à metodologia para situações de ocorrências relacionadas com saúde e primeiros socorros, obtendo formação na área.
3. Nestas situações, o colaborador que primeiro iniciar o auxílio, necessitará manter a calma para agir sem pânico, procedendo de forma rápida, precisa e com precaução, atento a condições que não coloquem em risco a vítima;

4. De forma imediata deve ser acionada a intervenção da Unidade de Saúde e, quando ausente, deve chamar-se o serviço de emergência médica.

5. Os procedimentos a assumir neste âmbito encontram-se descritos no documento "Situações de Emergência Regras Gerais de Atuação" afixado na resposta social.

Artigo 39.º

Cessação de prestação de serviços

1. São definidos, pela Instituição, procedimentos para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em varias situações, tais como:

a) Por parte do cliente/utente e dos seus familiares:

i) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;

ii) Inadequação dos serviços às necessidades;

iii) Insatisfação do cliente/utente;

iv) Inadaptação do cliente/utente aos serviços;

v) Por falecimento do cliente/utente.

b) Por parte da Instituição:

i) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;

ii) Incumprimento dos pagamentos da comparticipação familiar, de acordo com o previamente estabelecido;

iii) Pelo agravamento ou alteração das condições psíquicas e físicas da pessoa e que imponha a sua saída para estruturas mais adequadas à sua nova situação;

iv) Manifestação de comportamentos por parte do cliente/utente que desrespeitem ou coloquem em causa a integridade física e segurança de restantes clientes/utentes e trabalhadores, bem como a sua estabilidade emocional.

v) Quando se verifica uma ausência transitória por parte do cliente/utente, num período superior a 6 meses. Entende-se por ausência transitória as que decorrem de situações de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do cliente/utente.

2. Sempre que se verifiquem as situações supracitadas na alínea b) do número anterior, a Instituição procede a uma avaliação da situação com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas. Consoante o resultado dessa avaliação, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a situação procede de acordo com o estabelecido:

a) Suspensão do contrato, sem cessação da vacatura, nos casos devidamente justificados;

b) Rescisão do contrato, caso a situação se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique.

3. Em caso de cessação de prestação de serviços por parte do cliente/utente e/ou seu representante legal ou familiares significativos, o mesmo deve ser feito por escrito num prazo antecedente de 30 dias à saída do cliente/utente.



Artigo 40.º

Preparação para a saída do cliente/utente da Resposta Social

1. Sempre que as alterações ao plano individual justifiquem mudanças nos serviços contratualizados, o contrato é revisto e pode até ser alvo de rescisão em função destas.
2. Aquando da preparação da saída do cliente/utente, deverão ser tidos em conta os seguintes aspetos:
 - a) Garantia de resposta ou equipamento alternativo que corresponda às necessidades deste;
 - b) Elaboração de um relatório técnico discriminado com informações consideradas relevantes, de modo a proporcionar uma melhor adequação do novo serviço ao cliente/utente e evitar replicação de fases e processos;
 - c) Preparação do cliente/utente e significativos para o novo contexto vivencial do primeiro;
 - d) Informação às entidades consideradas competentes ou envolvidas no processo do cliente/utente.

Artigo 41.º

Livro de ocorrências

1. Esta Resposta Social possui livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam durante o funcionamento do Lar Residencial.
2. As ocorrências internas podem ser classificadas em graves ou pouco graves.
3. As ocorrências graves abrangem situações que têm impacto ao nível da qualidade de vida dos clientes/utentes, no normal decurso das atividades.
4. As ocorrências pouco graves são acontecimentos que, carecendo de resolução, não têm implicações nos serviços prestados aos clientes/utentes, nem nos próprios clientes/utentes.
5. A Misericórdia fomenta o registo de ocorrências detetadas internamente pelos seus trabalhadores no livro de ocorrências.
6. As ocorrências deverão ser comunicadas de imediato à Direção Técnica, que as reportará, sempre que se justifique e logo que possível, à Mesa Administrativa, para tratamento imediato e contenção do problema.

CAPÍTULO V **FUNERAL**

Artigo 42.º

Custeamento do funeral e sufrágios

As despesas com o funeral e sufrágios de um cliente/utente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de cliente/utente sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da Misericórdia, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/subsídio da Segurança Social.

Artigo 43.º
Atos fúnebres

1. Se não houver sido feita prévia comunicação escrita com as últimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente – desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a Misericórdia, os funerais dos clientes/utentes realizam-se em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o Cemitério Municipal de Reguengos de Monsaraz.
2. Se qualquer família ou pessoa amiga pretender que o cliente/utente falecido seja sepultado noutro cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a Misericórdia todas e qualquer responsabilidade nesse aspeto.
3. Nos casos de cliente/utente que tenha efetivamente determinado as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso a dar-lhe e à maneira de ser sepultado, verificando-se verdadeira precariedade económica da família desse cliente/utente, fica a Mesa Administrativa com competência para aceitar ou não esta incumbência.

CAPITULO VI
DIREITOS E DEVERES

Artigo 44.º

Direitos dos clientes/utentes e seu representante legal ou familiares/significativos

1. São direitos dos clientes/utentes:
 - a) Ter garantida a prestação dos serviços e cuidados necessários ao seu bem-estar físico e qualidade de vida;
 - b) Serem respeitados na sua dignidade, liberdade, privacidade e autonomia individuais;
 - c) Beneficiar de ajudas adequadas às suas necessidades de acordo com o estabelecido com cada cliente/utente e familiares;
 - d) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses, expectativas, motivações e possibilidades;
 - e) Ter conhecimento/informação sobre a vida institucional;
 - f) Fazer sugestões e reclamações, se e sempre que o desejarem, contribuindo ativamente para a melhoria dos serviços.
2. São direitos dos familiares/representante legal dos clientes/utentes:
 - a) Emitir opiniões e pareceres fundamentados sobre o funcionamento da Resposta Social;
 - b) Serem informados de tudo o que diga respeito ao acolhimento do seu familiar no Lar Residencial;
 - c) Verem respeitado o sigilo de todas as informações que prestem;



- d) Beneficiar de apoio/aconselhamento técnico em assuntos que digam respeito ao seu familiar;
- e) Participar ativamente nas iniciativas da Resposta Social.

Artigo 45.º

Deveres dos clientes/utentes e seu representante legal ou familiares/significativos

1. São deveres dos clientes/utentes:

- a) Tratar e respeitar com lealdade a Direção Técnica, os técnicos, outros trabalhadores, restantes clientes/utentes e outras pessoas que estejam ou entrem em relações com a Instituição, obedecer às normas, regras e disciplina estabelecidas pela Instituição;
- b) Guardar lealdade à Instituição, designadamente não transmitindo para o exterior informações de que tenham tomado conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações;
- c) Conservar e manter em bom estado instalações, equipamentos, ferramentas e utensílios;
- d) Cumprir com as normas expressas no presente Regulamento Interno bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento, tais como horários, regras de higiene e normas estabelecidas;
- e) Colaborar com a equipa do serviço, na medida dos interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido;
- f) Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado, bem como de qualquer alteração que aconteça, sempre que estas impliquem mudanças nas prestações de serviços (mudança de morada, nº de telefone, etc.);
- g) Informar sobre ausência transitória na Resposta Social, com a máxima antecedência possível, sendo que esta ausência não poderá exceder um período de três meses;
- h) Cumprir com o pagamento da comparticipação familiar acordada e outras despesas.

2. São deveres dos familiares/representante legal do cliente/utente:

- a) Tratar e respeitar com lealdade a Direção Técnica, os Técnicos, outros trabalhadores, restantes clientes/utentes e outras pessoas que estejam ou entrem em relações com a Instituição, obedecer às normas, regras e disciplina estabelecidas pela Instituição;
- b) Cumprir com o pagamento da mensalidade acordada e despesas mensais;
- c) Garantir, sempre que possível, o apoio e acompanhamento dos clientes/utentes a consultas, análises e tratamentos no exterior, bem como nas situações de internamento hospitalar;
- d) Cooperar com o Lar Residencial na procura do bem-estar do cliente/utente, visitando-o com regularidade, informando-se sobre o seu estado de saúde, celebrando o seu aniversário e outras datas festivas, bem como assumindo uma atitude de coresponsabilização nas tomadas de decisão acerca do cliente/utente, trabalhando em direta articulação com a equipa técnica.

3. O desrespeito grave ou reiterado destes deveres constituem motivo de rescisão do Contrato de Prestação de Serviços com o cliente/utente.

Artigo 46.º
Direitos da Misericórdia

São direitos da Instituição:

- a) Exigir um bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo cliente/utente a devida reparação ou comparticipação do dano;
- b) Receber, no prazo estipulado, a comparticipação familiar e o reembolso das despesas suportadas;
- c) Interromper ou cessar a frequência da Resposta Social por razões de incumprimento, inadaptabilidade do cliente/utente ou por comportamentos que ponham em risco a segurança dos restantes clientes/utentes e trabalhadores;
- d) Agir judicialmente na eventualidade do nome da Instituição ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus clientes/utentes/representantes legais ou familiares dos mesmos.

Artigo 47.º
Deveres da Misericórdia

São deveres da Instituição:

- a) Respeitar as diretrizes e normas previstas nas leis gerais em vigor, bem como no Código de Ética e Conduta da instituição;
- b) Garantir a prestação dos serviços fixados no respetivo Regulamento Interno da Resposta Social;
- c) Guardar sigilo e respeitar confidencialidade sobre os dados dos clientes/utentes;
- d) Dispor de um Livro de Reclamações;
- e) Manter devidamente atualizada a comparticipação familiar;
- f) Promover ações de formação aos trabalhadores da Instituição.

CAPÍTULO VII
PESSOAL

Artigo 48.º
Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pela Mesa Administrativa da Misericórdia e respeitando os indicadores de pessoal previstos no artigo 14.º, da Portaria nº 59/2015 de 2 de março.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) técnico(a) a preencher por um Técnico com curso superior.
3. Ajudantes de ação direta, correspondente a 1/3 da ocupação de residentes;
4. Trabalhadores auxiliares de serviços gerais, correspondente a 1/10 da ocupação de residente
5. Um animador sociocultural durante o fim de semana.



6. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia.
7. Deverá estar afixado o organograma da Resposta Social, bem como o quadro de pessoal da mesma.
8. O Lar Residencial pode contar com a colaboração de voluntários, devidamente, enquadrados nos termos da legislação em vigor.

Artigo 49.º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica desta Resposta Social é assegurada por um técnico superior, nos termos do disposto na Portaria n.º 59/2015, de 2 de março, com formação superior em ciências sociais, do comportamento, saúde ou serviços sociais, preferencialmente com experiência profissional ou formação na área da deficiência, e cuja identificação se encontra afixada em lugar visível.
2. A gestão da Resposta Social será orientada pela Mesa Administrativa da Instituição, que delega funções na Direção Técnica, a qual compete dirigir o estabelecimento, programar as atividades e coordenar e supervisionar os profissionais, com vista ao normal funcionamento do estabelecimento.
3. Compete ainda, à Direção Técnica: promover reuniões com os profissionais e promover reuniões com os residentes e ou familiares, quando se justifique.

Artigo 50.º

Direitos gerais dos trabalhadores

São direitos gerais dos trabalhadores:

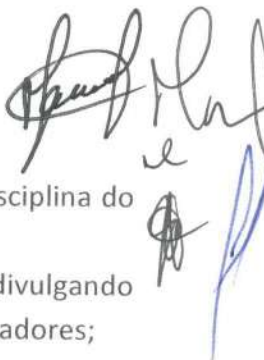
- a) Os consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.

Artigo 51.º

Deveres gerais dos trabalhadores

São deveres gerais dos trabalhadores:

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
- c) Tratar os clientes/utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentando contra o seu pudor;
- d) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;

- 
- e) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
 - f) Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes/utentes e trabalhadores;
 - g) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
 - h) Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
 - i) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
 - j) Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Misericórdia, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
 - k) Prestigiar a Misericórdia e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de que tenham conhecimento;
 - l) Proceder dentro da Misericórdia como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
 - m) Comunicar as faltas e deficiências ao Diretor(a) Técnico(a) de que tenham conhecimento;
 - n) Não exercer qualquer influência nos clientes/utentes ou familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

CAPITULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 52.º

Alterações ao regulamento

1. O presente regulamento será revisto e atualizado sempre que se justifique, devendo os responsáveis da Resposta Social informar os clientes/utentes e seus familiares sempre que tal ocorra, num prazo de 30 dias, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da Resposta Social até 30 dias antes da sua entrada em vigor".

Artigo 53.º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.



Artigo 54.º

Livro de reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Resposta Social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado ao/à Diretor(a) Técnico(a) ou ao seu substituto, sempre que desejado.
2. Não obstante o número anterior, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao/à Diretor(a) Técnico(a) do LAR RESIDENCIAL.
3. Está disponível, igualmente, na página da Internet da Santa Casa da Misericórdia de Reguengos de Monsaraz, o acesso à plataforma digital do Livro de reclamações

Artigo 55.º

Entrada em vigor

1. Nenhum colaborador, cliente/utente e significativo poderá invocar o desconhecimento total ou parcial deste regulamento, encontrando-se este disponível para consulta.
2. O presente regulamento entra em vigor no dia 1 de abril de 2024 e revoga todos os anteriores.

APROVADO PELA MESA ADMINISTRATIVA, NA SUA REUNIÃO DE 18 DE JANEIRO DE 2024.

MANUEL ANTÓNIO CONDE GALANTE
Manuel António Conde Galante

PROVEDOR

Fernando Manuel Calixto Quintas
Fernando Manuel Calixto Quintas

VICE-PROVEDOR

João Carlos Serra Amante
João Carlos Serra Amante

TESOUREIRO

Manuel Francisco Branquinho Valadas
Manuel Francisco Branquinho Valadas

VOGAL

Nuno Filipe Martins Cardoso
Nuno Filipe Martins Cardoso

VOGAL

Nuno Filipe Martins Cardoso

