

# REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES



**SANTA  
CASA**  
da Misericórdia da Horta  
\* 500 anos ao seu serviço \*

## REGULAMENTO INTERNO

LAR DE S. FRANCISCO



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO LAR DE SÃO FRANCISCO**

**Capítulo I**

**Do Lar de São Francisco**

**Natureza e Fins**

**Art.º 1º**

***(Definição e Localização)***

O presente regulamento visa definir as regras de organização e funcionamento do Lar de idosos – de São Francisco, situado na Rampa de São Francisco, n.º 1, 9900-033 Horta, com o tel. 292207500. É uma valência da Santa Casa da Misericórdia da Horta, com a mesma sede, com compromissos aprovados a 21 de Novembro de 1986 pelo Bispo D. Aurélio Granada, Bispo de Angra e Ilhas dos Açores e alterados a 17 de Novembro de 2008.

**Art.º 2**

***(Legislação aplicável)***

O funcionamento e organização do Lar de São Francisco rege-se pelo estipulado em:

- a) Portaria n.º 93/2003 de 27 de novembro;
- b) Portaria n.º 67/2012 de 21 março;
- c) Protocolo de cooperação com a Segurança Social;
- d) Convenção coletiva de trabalho para as I.P.S.S.

**Art.º 2º**

***(Designação e Natureza)***

O Lar de São Francisco, enquanto valência da Santa Casa da Misericórdia da Horta, assume-se como uma resposta social que se traduz num equipamento de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para idosos em situação de maior risco de perda de independência e/ou autonomia.

**Art.º 3º**  
**(Princípios Gerais e Objetivos)**

O acolhimento residencial visa promover a valorização pessoal e a integração social, promovendo a manutenção das capacidades de cada cidadão. Assenta em princípios como a dignidade, o respeito, a individualidade, a participação, a igualdade, a confidencialidade e a privacidade.

Os objetivos primordiais do Lar de São Francisco são:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - d) Assegurar o exercício de cidadania através da participação na vida comunitária
  - e) Implementar práticas que promovam um processo de envelhecimento ativo;
  - f) Promover o acesso a saúde, participação e segurança, acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com novas tecnologias úteis;
  - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - h) Promover o envolvimento da família e suas competências na dinâmica socioinstitucional;
- E, ainda, de acordo com cada caso:
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da auto estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em conta o estado de saúde de cada cliente;
  - j) Assegurar um ambiente seguro física e afetiva, prevenindo os acidentes, as quedas, o uso indevido de medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus tratos;





- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social.

### **Da organização do Lar de São Francisco**

#### **Art.º 4º**

#### ***(Organização e Funcionamento)***

A organização e funcionamento interno do Lar de São Francisco serão baseados neste regulamento, obrigando-se todos os destinatários ao seu cumprimento.

#### **Art.º 5º**

#### ***(Dos Órgãos Sociais)***

Os órgãos sociais do Lar de São Francisco são os da Assembleia Geral, Mesa Administrativa e Conselho Fiscal da Santa Casa da Misericórdia da Horta, nomeados de 4 em 4 anos.

#### **Art.º 6º**

#### ***(Direção/Coordenação Técnica)***

1. A Direção/Coordenação Técnica compete a um técnico superior, cuja identificação, habilitações literárias e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor/Coordenador poderá ser substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro colaborador designado para o efeito.

### **Capítulo II**

### **Do Funcionamento do Lar de São Francisco**

#### **Inscrição e da Admissão dos Clientes**

#### **Art.º 7º**

#### ***(Capacidade)***

O Lar de São Francisco tem capacidade para acolher 77 clientes.

**Art.º 8**  
**(Condições de Admissão)**

São condições de admissão:

- a) Vontade expressa de ingresso manifestado pelo próprio ou pelo seu representante legal;
- b) Pessoas com 65 anos ou mais que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- c) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- d) Pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade descanso do cuidador;
- e) Decisão judicial
- f) Preferencialmente ser natural e residir no concelho da Horta.

**Art.º 9º**  
**(Das Inscrições)**

Qualquer pessoa que recorra aos serviços do Lar de São Francisco tem direito a um atendimento personalizado. Tendo em vista a satisfação de necessidades, uma resposta eficiente deve integrar um conjunto de procedimentos à inscrição/admissão de novos candidatos.

1. As inscrições estão abertas todo o ano e podem ser realizadas na sede da Santa Casa da Misericórdia da Horta, no domicílio do cliente ou no I.S.S.A..
2. Numa primeira abordagem é realizada uma recolha sumária de dados de identificação do candidato, seguindo-se uma entrevista, em ficha de inscrição própria.
3. No ato de inscrição deve indicar-se os critérios de admissão.

**Art.º 10º**  
**(Condições de Admissão)**



1. A admissão está dependente da existência de vaga, da avaliação realizada pelo Diretor Técnico ou Técnico Social e da aprovação do Provedor e/ou da Mesa Administrativa.
2. São condições de admissão no Lar de São Francisco, as referidas no Art.º 8. Constitui critério de prioridade, as situações economicamente desfavorecidas, as situações de risco, a inexistência de suporte familiar de apoio, ser cliente de outra resposta social da Instituição e ser irmão da Instituição.
3. Os clientes que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vaga, ficam automaticamente inscritos em plataforma S.I.A.D.S. e o seu processo arquivado, no departamento de ação social da Instituição, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão.

**Art.º 11º**  
**(Declarações/Documentos)**

1. Para formalização da inscrição deverão ser apresentados os seguintes documentos:
  - a) Cartão de cidadão do candidato ou nº de contribuinte, nº de beneficiário, n.º de cartão de utente;
  - b) Identificação do representante legal e do contato de referência;
  - c) Relatórios médicos, psicológicos e outros;
  - d) Declaração do rendimento do agregado familiar (última declaração de IRS ou últimos 3 vencimentos/pensões);
  - e) Outras declarações comprovativas da situação económica do agregado familiar;
  - f) Em caso de desemprego, apresentar o comprovativo do facto (centro de emprego);
  - g) Comprovativo de outras despesas mensais fixas, nomeadamente com medicação.

**Art.º 12º**  
**(Renovação da Inscrição/Anulação)**

1. Em cada ano civil deve ser feita a confirmação da inscrição para o ano civil seguinte, durante o mês de Outubro.
2. Considera-se anulação da inscrição:



- a) Sempre que existirem indícios de ter havido falsificação de documentos ou prestação de falsas declarações, podendo acionar-se os meios legais e judiciais adequados;
- b) Quando não se proceder à confirmação e renovação da inscrição nos prazos estabelecidos;
- c) Sempre que se verifique um desrespeito sistemático das normas estabelecidas no presente regulamento.

#### **Da Gestão Administrativa**

##### **Art.º 13º**

##### ***(Períodos, Horários e de Funcionamento)***

1. O Lar de São Francisco funciona todos os dias da semana, 24h dia.
2. São permitidas as saídas dos clientes até às 20h, desde que devidamente acompanhados por familiares ou por responsáveis legais, mediante conhecimento prévio da equipa de saúde e encarregada de setor.
3. A entrada de clientes após o horário definido só será permitida em casos devidamente justificados.
4. Não é permitida a entrada do cliente quando se verificam as seguintes situações:
  - a) Sempre que no cliente sejam notados sinais de doença, nomeadamente doenças infetocontagiosas, ou de outro tipo, que possam comprometer a saúde física dos restantes clientes e colaboradores;
  - b) Quando o cliente apresente comportamentos inadequados associados ao incumprimento da medicação prescrita e sendo esta da responsabilidade da família ou de outro representante legal;
  - c) Agravamento acentuado da saúde física e/ou mental dos clientes, que impliquem cuidados continuados e especializados de saúde
5. Existe um horário de visita no Lar de São Francisco, que deve ser respeitado, de forma a não interferir com as rotinas dos clientes: das 14.00h às 20.00h.
6. As visitas devem ocorrer no quarto do próprio cliente, ou na sala de estar da valência.





7. Não é permitida a circulação de familiares e/ou outros visitantes em espaços reservados exclusivamente a colaboradores ou em quartos de outros clientes.

#### **Admissão**

##### **Art.º 14º** **(Acolhimento)**

1. Aquando da admissão, o cliente é acolhido pelo Diretor Técnico, encarregado de setor e por um elemento de equipa de enfermagem.
2. Neste ato devem ser mostradas as instalações e respetivo aposento e apresentados os restantes clientes e colaboradores.
3. O cliente tem um período experimental de 30 dias para se adaptar ao Lar de São Francisco.

#### **Transporte**

##### **Art.º 15º** **(Condições de transporte dos Clientes)**

1. A deslocação para as atividades quotidianas, recreativas ou para o acesso a serviços de saúde é assegurada por transporte próprio da Instituição, com acompanhamento de um colaborador da valência.

#### **Alimentação**

##### **Art.º 16º** **(Regras da Alimentação)**

1. As refeições são fornecidas pela Instituição e as ementas são organizadas por um nutricionista.
2. O almoço e o jantar são servidos no refeitório, nas instalações do Lar. Podem, por indicação ou após consentimento da equipa de saúde, e/ou por sugestão do cliente, estas refeições serem servidas nos quartos dos clientes.

3. O lanche e ceia são servidos na sala de estar, refeitório e/ou quarto dos clientes.
4. As ementas são afixadas semanalmente nas instalações, em local visível e de fácil acesso.
5. Não é permitida a recepção de alimentos confeccionados fora da Instituição, com exceção de bolos de aniversários ou quando solicitado em ocasiões festivas e sempre com o conhecimento da equipa de saúde.
6. É proibido adquirir ou trazer bebidas alcoólicas para o uso próprio, ou uso de outros clientes.

**Art.º 17º**  
***(Dietas e Alimentos Específicos)***

1. O Lar de São Francisco poderá fornecer dieta específica a qualquer cliente. Para o efeito, deverá a chefe de enfermagem ser informada dessa necessidade, mediante comprovativo médico.
2. Sempre que sejam necessários alimentos específicos que não estejam incluídos nas ementas da Instituição, poderão ser fornecidos, mediante apresentação de comprovativo médico. O pagamento destes alimentos será da responsabilidade do cliente e/ou das famílias ou representantes legais.
3. As alergias ou rejeições face a determinados alimentos, deverão ser comunicadas à equipa de saúde da valência, apresentando um comprovativo médico, que ateste as mesmas.

**Art.º 18º**  
***(Horário das Refeições)***

Pequeno - almoço: 9.00h/10.00h

Almoço: 12.00h/13.00h

Jantar: 17.30h/18.30h

Ceia: 21.00h

**Vestuário e Objetos Pessoais**

g.f.  
H.S.  
[assinatura]

**Art.º 19º**  
***(Vestuário e Outros Objetos)***

1. Os clientes do Lar devem, no momento de admissão, trazer vestuário/calçado para uso pessoal. Neste ato, deve ser realizado uma relação discriminativa de todos os bens, assinada pelo cliente, família ou seu representante legal e pelo encarregado de setor.
2. Deve ser remetida, para os serviços administrativos, uma cópia deste documento e sempre que haja alteração, deve ser realizado o abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada.
3. A aquisição e pagamento de peças de vestuário durante a estada no Lar é da inteira responsabilidade do cliente, família ou representante legal.
4. Em caso de ausência de suporte familiar, compete ao Diretor Técnico a aquisição de vestuário/calçado em falta ou de outros bens primários, mediante justificação e autorização do Provedor e/ou Mesa Administrativa e recorrendo aos recursos financeiros do cliente.
5. O Lar não se responsabiliza pelo desaparecimento ou estrago de objetos de pertença ou bens (relógios, telemóveis, máquinas fotográficas, joalharia em ouro, etc.), que os clientes possam trazer consigo.
6. Todo o vestuário e artigos de higiene que os clientes tragam deverão vir devidamente identificados, caso contrário o Lar não se responsabiliza por eventuais trocas ou desaparecimentos.
7. É da responsabilidade do Lar a aquisição de todos os produtos de higiene e de medicamentos, que este necessite. A medicação entra como despesa extra, ao valor definido de mensalidade.

**Art.º 20º**  
***(Depósito de bens)***

1. A Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores ou objetos que o utente tenha em seu poder.
2. Os utentes/clientes sem indicação ou inexistência de familiar ou pessoa de referência, no ato de admissão, devem sinalizar todos os objetos de valor/dinheiro, que são de imediato registados e depositados nos serviços administrativos.



3. Os restantes utentes/clientes devem deixar os objetos de valor/dinheiro à guarda do responsável legal ou de outro contato de referência.

#### **Lavandaria**

##### **Art.º 21º**

##### ***(Procedimentos na higiene/arrumo da roupa)***

1. A higiene e tratamento de todo o vestuário são efetuados na lavandaria da Instituição.
2. É da responsabilidade dos colaboradores do Lar proceder ao seu encaminhamento diário para este serviço, após realização do registo de todos os bens, em formulário próprio. Quando devolvida, toda a roupa deve ser confirmada e registada, no mesmo formulário.
3. Os colaboradores do Lar devem proceder diariamente, após retorno do vestuário e outros artigos, ao seu arrumo em local próprio para o efeito. Sempre que possível, os clientes devem colaborar nesta tarefa, de forma a promover e estimular a sua autonomia.
4. Em caso de danificação ou desaparecimento de algum artigo deve ser dado conhecimento ao encarregado de setor.

#### **Cuidados de Saúde e Medicação**

##### **Art.º 22º**

##### ***(Cuidados de saúde)***

1. No Lar são prestados cuidados de saúde primários, pela equipa de enfermagem da Instituição.
2. Aos utentes tem de ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente na Unidade de Saúde da Ilha do Faial.
3. No caso de existirem vinculações a especialidades de saúde, estas devem ser mantidas e asseguradas. É da responsabilidade dos familiares ou representantes legais o acompanhamento a estas consultas.



**Art.º 23º**  
**(Período de Doença)**

1. Em situação de doença ou de acidente, os clientes devem de imediato ser assistidos pela equipa de enfermagem, que articula com o serviço de urgência, sempre que se justifique.
2. Sempre que se justifique, os clientes que apresentem sintomas ou sinais de doença, que possa contagiar os restantes, devem permanecer no quarto, resguardados dos espaços comuns.

**Art.º 24º**  
**(Medicação e Obrigatoriedade da Prescrição Médica)**

1. A equipa de enfermagem deverá ser informada, no ato de admissão, sobre a medicação que os clientes tomam, assim como, sempre que se verifique alteração da mesma.
2. A informação sobre a medicação deverá ser acompanhada por uma justificação médica, onde consta a natureza da doença e posologia dos medicamentos prescritos.
3. É da responsabilidade da equipa de enfermagem do Lar a preparação e administração dos medicamentos.
4. É da responsabilidade da instituição a aquisição de todos os medicamentos necessários ao cliente. Mensalmente é apresentada a fatura dos medicamentos utilizados que deve ser paga junto com o valor da mensalidade.
5. Não podem ser administrados medicamentos, sem indicação ou conhecimento da equipa de saúde.

**Art.º 25º**  
**(Dever de Informação sobre o Estado de Saúde)**

1. Os colaboradores do Lar devem comunicar ao Chefe de Enfermagem e registar em livro de ocorrências, todos os estados de indisposições noturnas dos clientes ou outras situações que indicie mal estar ou doença.

**Serviços disponibilizados**

**Art.º 26º**

***(Atividades e condições de frequência)***

1. No Lar de São Francisco são desenvolvidas os seguintes serviços/atividades:
  - a) alojamento em quarto individual ou duplo;
  - b) alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - c) cuidados de higiene e de conforto;
  - d) higiene dos espaços;
  - e) tratamento de roupa;
  - f) cuidados de enfermagem e administração de fármacos;
  - h) apoio psico-social;
  - i) apoio no desempenho das atividades de vida diária e quotidianas;
  - j) atividades de animação sociocultural, lúdicas, recreativas e ocupacionais;
  - k) assistência religiosa.
2. Sempre que se justifique, os utentes participam em eventos organizados pela Comunidade local e são organizadas comemorações internas de datas festivas.
3. Sempre que o cliente participe em algum passeio ou atividade de exterior, cuja duração seja superior a um dia, é necessário o consentimento do familiar ou representante legal, assim como dar conhecimento ao Provedor e/ou Mesa Administrativa.

**Critérios das Comparticipações Familiares**

1. A comparticipação familiar tem em consideração os seguintes aspetos:
  - A população alvo abrangida pela Instituição;
  - As normas obrigatórias resultantes dos Acordos de Cooperação com o Instituto para o Desenvolvimento Social dos Açores;
  - A co-responsabilidade das famílias;
  - A qualidade dos serviços prestados;



- O funcionamento da Instituição e a sua estabilidade financeira, sem colocar em causa os fins sociais a que se destina.

**Art.º 27º**  
**(Mensalidades)**

1. Aquando da admissão do cliente são apresentados os comprovativos dos rendimentos mensais do agregado familiar, nos serviços administrativos.
2. As comparticipações mensais são objeto de revisão anual e são calculadas com base no vigente em legislação, própria para o efeito.
3. Para retribuição do serviço prestado, o cliente ou representante legal obriga-se a participar uma mensalidade correspondente a 80% do seu rendimento líquido mensal. A quantia apurada será atualizada, sempre que se verifiquem alterações no valor dos rendimentos mensais.
4. Anualmente e sempre que solicitado, o cliente ou representante legal deve apresentar os documentos necessários a comprovar a sua situação patrimonial/rendimentos.
5. O montante da comparticipação poderá ainda ser alterado sempre que as condições económicas referidas no processo de admissão se alterem ou não correspondam à verdade dos factos. Pode ainda estar sujeito a modificação, por alteração da legislação em vigor ou por condicionalismos de protocolo celebrado com a Direção Regional da Solidariedade Social.
6. A não facultação pelo cliente ou representante legal da documentação necessária ao cálculo da comparticipação e organização do processo implicará a aplicação da taxa de comparticipação máxima aplicável de acordo com a legislação em vigor.

**Art.º 28**  
**(Prazo)**

O pagamento das mensalidades é efetuado nos doze meses do ano, até dia 15 de cada mês, referente ao serviço prestado no mês anterior, nos serviços administrativos da Instituição.



**Art.º 29º**  
**(Consequências do Não Pagamento)**

1. O não pagamento atempado do montante da comparticipação mensal e demais complementos apresentados pela Instituição, sem justificação válida e prévia, dará origem a uma penalização de 10% do valor daquela, a qual será incluída no recibo do mês seguinte.
2. O não pagamento da comparticipação e demais despesas durante um mês, por motivos não considerados justificados, dará origem à rescisão imediata do presente contrato por incumprimento do cliente ou representante legal.

**Art.º 30º**  
**(Outros pagamentos)**

1. As seguintes despesas adicionais, não estão incluídas no valor pago de mensalidade. O pagamento destes serviços/atividades não contratualizados é efetuado no período posterior à sua realização.
  - a) Fornecimento de refeições extra (cereais específicos, etc,)
  - b) Fornecimento de fraldas, pensos e resguardos;
  - c) Medicamentos e suplementos vitamínicos;
  - d) Materiais de enfermagem (algalias, sondas, sacos de urina);
  - e) Exames complementares de diagnóstico;
  - f) Consultas médicas particulares;
  - g) Aquisição de próteses, talas ou outro material técnico;
  - h) Aluguer de aparelhos hospitalares;
  - i) Oxigénio;
  - j) Transportes de táxi ou públicos;
  - k) Tratamentos de estética/beleza extra;
  - l) Taxas moderadoras ou outros serviços do sistema nacional de saúde público ou privado;



- m) Chamadas telefônicas particulares;
- n) Excursões e outras atividades recreativas extra;
- o) Despesas fúnebres;
- p) Outros extras de carácter pessoal (tabaco, etc.).

2. A cobrança das despesas adicionais pode ser reconsiderada, se for comprovada incapacidade económica e/ou ausência de suporte familiar de apoio, mediante referência do Diretor Técnico e aprovação da Mesa Administrativa.

### **Direitos e Deveres dos Clientes**

#### **Art.º 31º**

#### **(Direitos dos Clientes)**

Os clientes do Lar de São Francisco têm os seguintes direitos:

- a) Direito à sua integridade, respeito pela sua individualidade e pelas suas necessidades pessoais;
- b) Direito à liberdade de expressão. Ter opinião própria sobre qualquer assunto e poder exprimi-la é um direito inalienável de qualquer ser humano. Deve manifestar as suas ideias, gostos e opções;
- c) Direito ao reconhecimento das suas crenças religiosas e particular respeito pela expressão de fatores culturais, não sendo por isso, sujeito a discriminações por razões de género sexual, orientação sexual, estado civil, idade, raça, crenças ou ideologias, pertença a uma minoria étnica ou linguística e nível socioeconómico;
- d) Direito a uma vida afetiva, sexual e social. O Lar deve criar condições para que o cliente possa vivê-las de forma natural e saudável;
- e) Direito à sua privacidade e à preservação da sua intimidade pessoal e relacional;
- f) Direito ao respeito pela confidencialidade de todos os elementos da sua vida;
- g) Direito a dispor de um plano individual de atendimento ocupacional, adequado às necessidades verificadas durante os processos de avaliação;
- h) Direito a participar nas decisões que afetam, de forma direta ou indireta, a organização e o funcionamento da valência. Devem, sempre que possível, ter uma participação ativa na definição, implementação e avaliação do seu plano individual;

- i) Direito a fazer as suas reclamações/sugestões;
- j) Direito ao acesso a toda a informação relacionada com o funcionamento do Lar.

**Art.º 32º**  
**(Deveres dos Clientes)**

Os clientes do Lar de São Francisco têm os seguintes deveres:

- a) Dever de respeitar os direitos dos restantes clientes, descritos no artigo 31º;
- b) Dever de conhecer e cumprir com o conteúdo das normas reguladoras da Instituição, do Lar de São Francisco e do funcionamento de outros serviços dos quais são utilizadores;
- c) Dever de colaborar com a Instituição e seus colaboradores, para o bom funcionamento e melhoria da qualidade do atendimento dos serviços dos quais são utilizadores;
- d) Dever de assistir e participar nas reuniões para as quais são convocados;
- e) Dever de zelar pela preservação e asseio do material, das instalações e dos espaços, fazendo uso adequado dos mesmos;
- f) Dever de utilizar vestuário adequado às atividades que desenvolve;
- g) Dever de ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários e das tarefas que lhe foram atribuídas;
- h) Dever de cumprir com as normas de higiene e segurança, inerentes à dinâmica do Lar de São Francisco;
- i) Dever de cumprir com o regulamento interno.

**Direitos e Deveres dos Familiares ou Outros Representantes Legais**

**Art.º 33º**  
**(Direitos dos Familiares ou Outros Representantes)**

- a) Direito a serem respeitados os princípios da dignidade, respeito e individualidade;
- b) Direito à liberdade de expressão;
- c) Direito ao reconhecimento das suas crenças religiosas e particular respeito pela expressão de fatores culturais, não sendo por isso, sujeitos a discriminações por



- razões de género sexual, orientação sexual, estado civil, idade, raça, crenças ou ideologias, pertença a uma minoria étnica ou linguística e nível socioeconómico;
- d) Direito ao respeito pela confidencialidade de todos os elementos da sua vida e de quem representa;
  - e) Direito a participar ativamente nas decisões que afetam a organização e funcionamento da valência;
  - f) Direito a ser informado sobre qualquer aspeto relacionado com o cliente que representa;
  - g) Direito a fazer reclamações e sugestões.

**Art.º 34º**

***(Deveres dos Familiares ou Outros Representantes)***

- a) Dever de colaborar com a Instituição e seus colaboradores, para o bom funcionamento e melhoria da qualidade do atendimento dos serviços;
- b) Dever de assistir e participar nas reuniões para a qual são convocados;
- c) Dever de informar e manter atualizada toda a informação relativa a medicação, declarações de rendimentos, etc.;
- d) Dever de estar sempre contactável ou, na impossibilidade temporária, facultar o contato de quem o substitua;
- e) Dever de apoiar e/ou substituir o cliente no cumprimento dos deveres e das normas de funcionamento estabelecidas pela valência;
- f) Dever de pagar as mensalidades nos prazos estabelecidos;
- g) Dever de cumprir o regulamento interno.

**Direitos e Deveres da Instituição**

**Art.º 35º**

***(Direitos da Instituição)***

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;



- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou família no ato de admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- e) Direito de suspender o serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

**Art.º 36º**  
**(Deveres da Instituição)**

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

**Contrato de Prestação de Serviços**

1. É celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços com o cliente, família ou representante legal, onde constam os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, família ou representante legal e arquivado outro, nos serviços administrativos.



3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **Do Funeral**

##### **Art.º 35º**

##### ***(Custeamento do funeral e sufrágios)***

1. As despesas com o funeral e sufrágio de um cliente são da responsabilidade da família ou representante legal, salvo em situações de carência económica comprovada ou ausência de suporte familiar de apoio, sinalizadas pelo Serviço Social e aprovadas pelo Provedor e/ou Mesa Administrativa.
2. Sendo a Instituição a suportar os encargos, deve esta ser a beneficiária de qualquer subsídio/benefício da Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões.

##### **Art.º 36º**

##### ***(Atos fúnebres)***

1. Se não houver prévia comunicação por escrito, com as últimas vontades, os funerais dos clientes realizam-se segundo as normas da Misericórdia e dentro do estilo correntemente digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzidos para o cemitério da área administrativa da Instituição.
2. Se alguma pessoa de referência, familiar ou amigo pretender que o utente falecido seja sepultado noutra cemitério, todas as despesas adicionais, tais como transladação e seus custos, correrão por conta dos mesmos, declinando a Misericórdia toda e qualquer responsabilidade nesse ato.

#### **Das Reclamações e Sugestões**

##### **Art.º 37º**

##### ***(Livro de Reclamações)***

1. A Instituição tem livro de reclamações, específico para os estabelecimentos em que sejam exercidas atividades de apoio social.

2. A Instituição faculta, sempre que solicitada, aos clientes, família ou representantes legais, o livro de reclamações.

**Art.º 38º**  
**(Reclamações/Sugestões)**

Um dos princípios a contemplar na gestão da qualidade é o aproveitamento de todos os contributos pessoais dos que compõem a Instituição, incluindo clientes, colaboradores e outras pessoas externas, que estejam de alguma forma relacionadas com o serviço.

1. Qualquer pessoa que queira fazer uma reclamação ou sugestão poderá fazê-la, preenchendo uma ficha criada para o efeito e colocá-la na caixa de reclamações/sugestões, disponível no serviço.
2. As fichas encontram-se nos serviços administrativos à disposição de todos os interessados.
3. Todos os casos serão analisados pelo Diretor Técnico, Provedor e/ou Mesa Administrativa, e merecem direito a resposta por escrito, no prazo de 30 dias.

**Serviços aos Clientes, Familiares ou Outros Representantes Legais**

**Art.º 39º**  
**(Áreas e Serviços da Instituição e do Lar de São Francisco)**

Em caso que se verifique a necessidade de tratar de assuntos relacionados com o cliente e a Instituição, deverão dirigir-se:

- a) Nos assuntos da área administrativa e financeira, aos colaboradores administrativos da secretaria;
- b) Nos assuntos diretamente relacionados com o Lar, ao Diretor Técnico ou Chefe de Serviços Gerais, que fará o encaminhamento para as diferentes áreas;
- c) Nos assuntos gerais, ao Provedor e se solicitado, à Mesa Administrativa.

**Disposições Finais**

**Art.º 40º**  
**(Alterações no Regulamento Interno)**

O presente regulamento poderá ser objeto de alterações ou revogação sempre que normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem e dele serão consideradas nulas e sem efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.

**Art.º 41º**  
**(Entrada em Vigor)**

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Horta.

**Art.º 42º**  
**(Casos Omissos e Disposições Comuns)**

1. Qualquer caso omissos no presente regulamento interno será resolvido pelo Provedor e ou Vice-Provedor ou quem a sua vez fizer e sujeito a retificação da Mesa Administrativa, tendo sempre em conta o disposto no Compromisso da Misericórdia e na Lei Geral ou na Lei especial aplicável a organismos da área da solidariedade e economia social.
2. Para além dos itens do presente regulamento, são aplicáveis a legislação e os instrumentos sobre matéria de cooperação em vigor.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Horta, em 03/10/2018.

Publicite-se.

A Mesa Administrativa

*Cristina Abreu*  
*Ilvino Antonio Pimentel Sousa de Abol.*  
*Flávia Lourenço*  
*[Assinatura]*  
*[Assinatura]*



