

# **SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE CONDEIXA-A-NOVA**

**REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

**ETRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS**



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

## ÍNDICE

Capítulo I - Disposições Gerais.....	3
Capítulo II - Processo de admissão dos clientes.....	5
Capítulo III - Instalações e regras de funcionamento.....	8
Capítulo IV - Direitos e deveres.....	20
Capítulo V - Disposições finais.....	25



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Lar de Idosos D. Maria Ascensão Bandeira de Carvalho, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar de Idosos celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01/09/2011, pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova, Instituição Particular de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas.

#### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento rege-se pelo estipulado na Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março, pelo Decreto-Lei n.º 64/2007 de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de Março e pela Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho.

#### **NORMA III**

##### **Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

#### **NORMA IV**

##### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a. Alojamento;
  - b. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
  - c. Tratamento de roupa;
  - d. Higiene e conforto pessoal;
  - e. Cuidados de saúde primários;
  - f. Administração de fármacos, quando prescritos;
  - g. Higiene dos espaços;
  - h. Apoio social e psicológico;
  - i. Apoio no desempenho de atividades da vida diária;
  - j. Participação dos familiares ou representante legais, no apoio ao residente, sempre que possível e desde que este apoio contribua para o bem estar e equilíbrio psicoafectivo;
  - k. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais, que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas:
    - Actividade física;
    - Música.
  - l. Assistência religiosa, sempre que o residente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou representante legal;
  - m. Disponibilização de outro tipo de bens ou serviços que visem a melhoria da qualidade de vida do residente, nomeadamente, fraldas, medicação, fisioterapia, transporte ou outro material específico, mediante pagamento extra participação familiar



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

## **CAPÍTULO II** **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

### **NORMA V** **Condições de Admissão**

São condições de admissão:

- a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar pela Mesa Administrativa, tendo por base os pareceres que entender por conveniente solicitar;
- b) Vontade/necessidade expressa do idoso em ser admitido;
- c) Não sofrer de doença impeditiva para a frequência da resposta social ou que perturbe o normal funcionamento do Lar;

### **NORMA VI** **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o Cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de Cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade do Cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do Cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do Cliente e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.7. Declaração assinada pelo Cliente em como autoriza a informatização dos dados para efeitos de elaboração do processo de cliente.
2. As candidaturas podem ser realizadas às Terças e Sextas-feiras, das 9 horas e 30 minutos às 13 horas, junto do Gabinete de Serviço Social.
  3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete de serviço social.
  4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
  5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **CrITÉRIOS de Admissão/Priorização**

1. São critérios de prioridade na selecção dos Clientes:
  - a) Idoso desfavorecido económica e socialmente; (28%)
  - b) Residente ou natural no concelho de Condeixa-a-Nova; (20%)
  - c) Utente das Respostas Sociais Centro de Dia ou Apoio Domiciliário; (18%)
  - d) Idoso em situação de isolamento social ou geográfico; (15%)
  - e) Ausência de estruturas familiares ou afins de apoio; (12%)
  - f) Desajustamento ou conflito familiar grave; (5%)
  - g) Idoso cujo a família não tenha possibilidade de lhe prestar os cuidados necessários; (2%)
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela reunião dos vários critérios e em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

tenha a inscrição mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão para submeter à decisão da Mesa Administrativa.
2. É competente para decidir a Mesa Administrativa.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias.
4. No acto da admissão é devida a comparticipação referente a esse mês.

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

No acolhimento de novos clientes, procede-se à apresentação das instalações, bem como do pessoal e dos outros clientes, de forma a facilitar o processo de adaptação à nova realidade. Informa-se o cliente e seus familiares dos horários de visita e das refeições.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do residente, com respeito pelo seu projeto de vida, suas potencialidades e competências, do qual constam, designadamente:
  - a) Identificação do residente;
  - b) Data de admissão;
  - c) Identificação do médico assistente;
  - d) Identificação e contacto do representante legal ou dos familiares;
  - e) Identificação da situação social;



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- g) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- h) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
- i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrências de situações anómalas;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

2. O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

## **NORMA XI**

### **Lista de Espera**

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o cliente ficará em lista de espera pelo período de 1 ano devendo, após este prazo, renovar a inscrição. Caso a renovação não seja efetuada será a inscrição retirada da lista de espera. Em caso de falecimento ou desistência a inscrição será também retirada da referida lista.

Os critérios de priorização no posicionamento na lista de espera são os referidos na norma VII, critérios de admissão/priorização.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

1. O Lar D. Maria Ascensão Bandeira de Carvalho está sediado na Rua Wenceslau Martins de Carvalho e as suas instalações são compostas por: 59 quartos com instalação sanitária própria.





# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

## 2. Áreas

Área de acesso

Área da Direcção

- Gabinete de Gestão de Recursos Humanos;
- Gabinete de Psicologia;
- Gabinete de Serviço Social;
- Gabinete Médico e de Enfermagem;
- 2 Instalações sanitárias com duche para uso do pessoal;
- 1 Instalação sanitária para uso dos Clientes

Área das Instalações para o Pessoal

- 1 Sala do pessoal da cozinha;
- 2 Instalações sanitárias com duche para uso do pessoal da cozinha;

Área de Convívio e de Actividades

- Sala de estar e de convívio
- 4 Instalações sanitárias separadas por sexo;

### **NORMA XIII**

#### **Horário de Funcionamento**

O Lar funciona 24 horas por dia.

### **NORMA XIV**

#### **Entrada e Saídas de Visitas**

É livremente facultada a visita de familiares e amigos dos Clientes, no período diário seguinte: manhã, das 11 horas às 12 horas; de tarde das 15 horas e 30 minutos às 19 horas.

### **NORMA XV**

#### **Pagamento da Mensalidade**



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

1. O pagamento da comparticipação é efectuado na Secretaria da Instituição, até ao dia 8 de cada mês, das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:30.
2. As despesas relativas a medicação, cuidados de enfermagem (cateterismos vesicais, pensos, sondas naso-gástricas, pesquisa de glicémias, insulinas), deslocação a estabelecimentos de saúde e outros e produtos de higiene pessoal não estão incluídos na comparticipação familiar.



## NORMA XVI

### Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a Orientação Normativa – Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho.
2. De acordo com o Anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, a comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento familiar de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento líquido do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Para além das despesas referidas nas alíneas anteriores, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação de pela frequência de outra resposta social.

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

4. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar para a resposta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), o agregado familiar a considerar é apenas o destinatário da resposta.

5. A percentagem de 75% estipulada para ERPI poderá ser elevada até 90% do rendimento “per capita” de acordo com o grau de dependência do cliente

5.1. Quando, no momento da admissão, o utente não esteja a receber o complemento por dependência de 1º grau e já tenha sido requerida a sua atribuição, a instituição pode decidir pela aplicação da percentagem máxima referida.

5.2. Na situação prevista no ponto anterior, não havendo lugar à atribuição do referido complemento, a percentagem deve ser ajustada em conformidade.



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- 5.3. À comparticipação apurada nos termos do n.º 5, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
- 5.4. Para efeitos da determinação da comparticipação dos descendentes e outros familiares deve atender-se à capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante acordado entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
6. Existirá uma redução da comparticipação de 10% na comparticipação mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.
7. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.
8. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.
9. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
10. A comparticipação familiar é objeto de revisão anual no início do ano civil ou por alteração dos rendimentos do utente.



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

## **NORMA XVII**

### **Refeições**

1. As refeições são servidas no refeitório, no seguinte horário:

Pequeno-almoço – 9 horas

Almoço – 12 horas

Lanche – 15 horas e 30 minutos

Jantar – 19 horas

Suplemento – 22 horas

2. A alimentação é confeccionada de acordo com a idade e o estado de saúde do Cliente.
3. Em caso de prescrição médica serão confeccionadas dietas especiais para os Clientes e a respectiva lista será afixada junto à cozinha.
4. As ementas são afixadas semanalmente no placar informativo, no hall de entrada.
5. Somente em casos especiais, convenientemente justificados poderão as refeições ser servidas nos quartos.

## **NORMA XVIII**

### **Actividades/Serviços Prestados**

1. A Instituição ficará com o encargo da limpeza do quarto e de mandar lavar, passar e ferro e passajar todas as roupas, salvo se algum utente mostrar vontade de o fazer, carecendo neste caso de autorização da Encarregada de Serviços Gerais.
2. No acto de admissão do Cliente é-lhe atribuída uma marca individualizada que permite a identificação da sua roupa.
3. Para que o Lar se apresente limpo e arrumado, é exigido a todos os utentes a máxima colaboração no sentido de se manter o desejado asseio e arrumo.



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

4. Não é permitido colocar nas paredes das diversas dependências quaisquer pregos, caixilhos, estampas e outros objectos semelhantes.
5. É expressamente proibido usar ou acender qualquer lamparina, máquina ou fogão nos quartos.
6. Será obrigatório que todos os utentes tomem banho, obedecendo à escala estabelecida, para interesse da sua saúde e observando o mais rigoroso asseio individual.

## **NORMA XIX**

### **Passeios ou Deslocações**

Os passeios são realizados tendo por base as motivações dos Clientes e em conjunto com os Clientes das valências de Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Dia.

## **NORMA XX**

### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado no placar informativo, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

### **Do Diretor Geral:**

a) Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;

b) Manter a Direção informada sobre o andamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões inerentes ao Lar e aos seus clientes que aquela submeta à sua apreciação;

c) Estabelecer as parcerias locais possíveis, por forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade.



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

d) Promover reuniões de trabalho entre a equipa técnica.

## **Do Diretor Técnico:**

a) Cabe ao Diretor Técnico criar condições que garantam um clima de bem estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;

b) Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, em articulação com o setor da cozinha, do economato, nutricionista e dos serviços clínicos de apoio ao Estabelecimento, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;

c) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;

d) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (inter-pessoal) prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do Estabelecimento;

e) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do estabelecimento.

f) Receber, registar e analisar as sugestões, queixas e reclamações dos clientes e dar-lhes o devido andamento;

g) Deve o Diretor Técnico, autorizado pela Direção, estabelecer as parcerias locais possíveis, por forma a rentabilizar os recursos existentes, abrindo a Instituição à comunidade, introduzindo a flexibilidade necessária e adequando as respostas às suas reais necessidades.

## **Do Gestor de Recursos Humanos e Compras:**

a) Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com as necessidades e interesse manifestado(s);

b) Elaborar o horário de trabalho do pessoal;



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- c) Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- d) Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efetivo;
- e) Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- f) Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- g) Elaborar o mapa de férias do pessoal;

## **No âmbito do Serviço Social:**

- a) Estudar a situação sócio - económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente, à visita domiciliária;
- b) Estudar e propor a comparticipação do utente de acordo com os critérios definidos;
- c) Proceder ao acolhimento dos utentes com vista a facilitar a sua integração;
- d) Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro.
- e) Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral
- f) Tomar conhecimento da saída dos clientes.

## **Do Animador social:**

- a) Elaborar o plano anual de atividades com a participação de outros técnicos e dos próprios clientes;





# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

b) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre as diversas instituições sobretudo ao nível do concelho;

c) Fomentar a participação dos idosos na vida diária do Estabelecimento.

## **Do Ajudante de Ação Direta:**

- a) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes;
- b) Distribuir as refeições aos clientes;
- c) Responsabilizar-se pelo arranjo dos quartos;
- d) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
- e) Acompanhar os clientes a consultas ou deslocações ao exterior;
- f) Desempenhar outras tarefas atribuídas pelo Diretor Técnico.

## **Pessoal de lavandaria:**

- a) Efetuar o tratamento completo das roupas (lavar, secar e engomar)
- b) Distribuir e arrumar as roupas dos clientes;

## **Enfermeiro:**

a) Presta cuidados de enfermagem aos doentes, em várias circunstâncias, em estabelecimentos de saúde e de assistência;

b) administra os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão;

c) colabora com os médicos e outros técnicos de saúde no exercício da sua profissão.

## **Auxiliar de Serviços Gerais:**

- a) Procede à limpeza e arrumação das instalações;
- b) Assegura o transporte de alimentos e outros artigos;
- c) Serve refeições em refeitórios;



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

d) Desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo;

e) Desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria, profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

## **Contabilista:**

a) Organiza e/ou supervisiona os serviços de contabilidade de uma empresa ou instituição, podendo as suas responsabilidades estender-se à gestão orçamental e ao controlo interno dos meios financeiros.

b) Observar, recolher, registar, analisar e comunicar todos os factos e números importantes relativos às contas da empresa.

c) Controlar a faturação, os documentos de despesas e receitas, preparar elementos para a elaboração dos orçamentos, a elaboração de estatísticas e indicadores financeiros, o controlo dos valores patrimoniais e a classificação de documentos.

d) Estudar e planificar as operações de contabilidade e analisar os diversos setores de atividade.

e) Dirige o encerramento das contas, e elabora as respetivas demonstrações financeiras que descrevem as operações contabilísticas, relativas à atividade da organização.

f) Assume a responsabilidade pela regularidade técnica, nas áreas contabilística e fiscal, das empresas. No âmbito desta responsabilidade, são-lhes atribuídas em exclusivo as funções de planificar, organizar e coordenar a execução da contabilidade e de assinar as respetivas declarações fiscais, demonstrações financeiras e seus anexos

## **Escriturário:**

a) Executa várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância do escritório onde trabalha;



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- b) Redige relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhe o seguimento apropriado;
- c) Examina o correio recebido, separa -o, classifica -o e compila os dados que são necessários para preparar as respostas;
- d) Elabora, ordena e prepara os documentos relativos à encomenda, distribuição, faturação e realização das compras e vendas;
- e) Recebe pedidos de informação e transmite-os à pessoa ou serviços competentes;
- f) Põe em caixa os pagamentos de contas e entregas de recibos;
- g) Escreve em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas; estabelece o extrato das operações efetuadas e de outros documentos para informação superior;
- h) Preenche formulários oficiais relativos ao pessoal ou à instituição;
- i) Ordena e arquiva recibos, cartas ou outros documentos e elabora dados estatísticos;
- j) Presta informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral.

## **Cozinheiro:**

- a) Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições;
- b) Elabora ou contribui para a confeção das ementas;
- c) Recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
- d) Amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, guarnece-os e confeciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro;
- e) Executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

## **Ajudante de Cozinha:**

- a) Trabalha sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando -o na execução das suas tarefas;



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- b) Limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos;
- c) Prepara guarnições para os pratos;
- d) Executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;
- e) Colabora no serviço de refeitório.

## **Motorista:**

É o trabalhador que conduz veículos automóveis de mais de nove passageiros, seguindo percursos estabelecidos e atendendo à segurança e comodidade dos mesmos. Percorre os circuitos estabelecidos de acordo com os horários estipulados, regula a sua velocidade tendo em atenção o cumprimento dos horários, zela pela boa conservação e limpeza do veículo, verifica os níveis de óleo e água, podendo também executar as suas funções em veículos ligeiros.

2. O conteúdo funcional das categorias enunciadas encontra-se definido no Anexo I do Contrato Colectivo de Trabalho entre a CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a FNE – Federação Nacional dos Sindicatos da Educação e outros.

## **NORMA XXI**

### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

## **NORMA XXII**

### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos Clientes:

- a) Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das actividades do Lar;
- b) Participar nas actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- c) Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade.

## **NORMA XXIII**

### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos Clientes:

- a) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
- b) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas actividades desenvolvidas;
- c) Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido.

## **NORMA XXIV**

### **Direitos dos Colaboradores**

São direitos dos Colaboradores:

- a) Serem ouvidos nas sugestões para o bom funcionamento da Instituição bem como para o exercício das suas funções;
- b) Serem informados da legislação do seu interesse;



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- c) Serem respeitados pelos utentes e suas famílias, assim como pelos colegas e demais elementos da Instituição;
- d) Todos os outros previstos na legislação em vigor.

## **NORMA XXV**

### **Deveres dos Colaboradores**

São deveres dos Colaboradores:

- a) Cumprir com rigor as tarefas que lhe forem atribuídas;
- b) Cooperar nas atividades realizadas pela Instituição;
- c) Respeitar os utentes, garantindo-lhes os seus direitos e exigindo o cumprimento dos seus deveres;
- d) Desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para uma prestação de serviços com qualidade e para o bom nome da Instituição;

## **NORMA XXVI**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento**

São direitos da Instituição:

- a) A Instituição tem o direito de exigir o bom estado do edifício e dos seus equipamentos, sob pena de solicitar à família ou responsável pelo Cliente a devida reparação do dano;
- b) Tem o direito de todos os meses, até ao dia 8, exigir o pagamento da participação familiar.

## **NORMA XXVII**

### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento**

São deveres da Instituição:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social;



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- b) Assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus Clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humanas, promovendo a sua participação na vida do Lar;
- c) Prestar ao Cliente serviços de alojamento, alimentação, tratamento de roupa, cuidados de saúde primários e medicamentosos, higiene e conforto pessoal e apoio psicossocial;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das actividades do Lar;
- e) Fornecer a cada Cliente um exemplar deste regulamento, no acto da respectiva admissão bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- f) Planificar anualmente as actividades a desenvolver pelo Lar;
- g) Organizar um processo individual por Cliente;
- h) Afixar em local visível os seguintes documentos: nome do Director Técnico, mapa de ementas semanal, horário de funcionamento, planta de emergência, mapa de pessoal e respectivos horários de acordo com legislação em vigor, publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social, Plano de Actividades, Regulamento Interno e identificação da existência de Livro de Reclamações;
- i) Facultar ao Cliente o acesso a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como as festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- j) Potenciar a participação do Cliente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade.

## **NORMA XXVIII**

### **Direitos dos familiares/responsável legal**

- a) Comunicar e estar com idoso nos horários estabelecidos;



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

- b) Conhecer o regulamento interno da Resposta Social;
- c) Ser informado da situação do idoso e ver esclarecidas as suas dúvidas;
- d) Ser salvaguardado o sigilo quanto á sua situação familiar pessoal;
- e) Participar na definição do Plano Individual do idoso;
- f) Participar na elaboração e concretização das atividades do plano individual que lhe digam respeito;

## **NORMA XXIX**

### **Deveres dos familiares/responsável legal**

- a) Respeitar o regulamento interno da Resposta Social;
- b) Cumprir as tarefas que lhes estão atribuídas no Plano Individual;
- c) Facultar a informação necessária e documentação relativa ao idoso
- d) Colaborar com a equipa técnica da Instituição;
- e) Criar as condições de vida indispensáveis para garantir o bem-estar do cliente

## **NORMA XXX**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

A Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores e objectos dos Clientes que não tenham sido declarados à sua guarda. Sempre que estes sejam entregues, pelo Cliente ou representante legal, deverão constar em registo próprio de cada Cliente. É criada uma conta corrente do Cliente, cujo suporte é um livro onde são registados todos os movimentos efectuados. O Cliente fica





# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

com uma caderneta, que se encontra sempre actualizada, com o registo do saldo, que corresponde ao valor guardado em cofre.

## **NORMA XXXI**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do Cliente é possível por motivos de internamento hospitalar, férias, etc.

Em caso de interrupção para férias ou outras situações previstas deverá ser comunicado por escrito à Mesa Administrativa da instituição com a antecedência mínima de 30 dias.

## **NORMA XXXII**

### **Contrato**

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

## **NORMA XXXIII**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador implica que o Cliente ou representante legal informe, por escrito, a Mesa Administrativa, com a antecedência mínima de 30 dias.

## **NORMA XXXIV**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer colaborador do estabelecimento.



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

Os procedimentos utilizados inerentes às reclamações são os definidos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

## **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXXV**

#### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, as alterações ao presente regulamento serão comunicadas por escrito aos clientes ou seus representantes legais com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste.
2. Estas alterações ao regulamento serão comunicadas ao ISS, IP/Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

### **NORMA XXXVI**

#### **Disposições Complementares**

1. À Mesa Administrativa reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços 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, o seu relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
2. O contrato de alojamento pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

2.1 Necessite de cuidados especiais;

2.2 Seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes da estrutura residencial para idosos.

## **NORMA XXXVII**

### **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.

## **NORMA XXXVIII**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Julho de 2016

A Mesa Administrativa

Dr. Manuel Branquinho Flório dos Santos (Provedor)

Dr. António Orfam dos Santos Viais (Vice Provedor)

Joaquim Daniel Torres Simões (1º Secretário)

Dr.<sup>a</sup> Graça Maria Branco Martins (2º Secretário)



# Santa Casa da Misericórdia de Condeixa-a-Nova

Evaristo Manaia Baptista (Tesoureiro)