



## **Deliberação da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Mangualde, reunida em 28 de Abril de 2015.**

### **Preâmbulo**

- 1- A Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Mangualde **rege-se**, entre outras pelas Normas das Instituições Particulares Solidariedade Social (IPSS), adquirindo personalidade jurídica, como tal, mediante a ereção canónica e a corresponde participação escrita, pelo Ordinário Diocesano, aos competentes serviços do Estado.
- 2- A Santa Casa da Misericórdia de Mangualde, adiante designada pela sigla (SCMM), tem o seu COMPROMISSO aprovado e registado na Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social.
- 3- Os Lares Morgado do Cruzeiro (LMC) e Nossa Senhora do Amparo (LNSA) decorrem da vontade de cumprir os fins expressos, nomeadamente nas alíneas a) e b) do Art.3º do Compromisso da Irmandade.
- 4- Convindo atualizar o Regulamento Interno, ainda em vigor a Mesa Administrativa, em sessão de 28 de Abril de 2015, e usando da faculdade que lhe é conferida pela alínea g) do Art.42º do Compromisso da SCMM, deliberou, por unanimidade, o seguinte:

### **Artigo 1º**

#### **(Aprovação)**

É aprovado o Regulamento Interno do Lar Morgado do Cruzeiro e do Lar Nossa Senhora do Amparo, da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Mangualde, também denominado por Regulamento Interno dos Lares.

### **Artigo 2º**

#### **(Entrada em vigor)**

O presente Regulamento entra em vigor no dia imediato à sua aprovação.



### **Artigo 3º** **(Revogação)**

É revogado tudo o que diz respeito ao anterior Regulamento Interno dos Lares, designado por Regulamento Interno dos Utentes dos Lares da Santa Casa da Misericórdia de Mangualde, bem como o que ficou vertido e publicado em anteriores documentos orientadores e diretivas avulsas que se refiram ao conteúdo e objetivos do Regulamento agora aprovado.

Santa Casa da Misericórdia de Mangualde, em 28 de Abril de 2015.

A Mesa Administrativa

---



**REGULAMENTO INTERNO DOS LARES DA SANTA CASA  
DA MISERICÓRDIA DE MANGUALDE  
(Regulamento Interno dos Lares)**

**CAPÍTULO I  
DENOMINAÇÃO E FINS DOS LARES**

**Artigo 1º  
(Âmbito de aplicação)**

O presente Regulamento contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social Lares (para Pessoas Idosas) da Santa Casa da Misericórdia de Mangualde, sita na Avenida General Humberto Delgado, nº 20, Mangualde, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por Lares e Misericórdia.

**Artigo 2º  
(Legislação Aplicável)**

Os Lares são norteados pelos princípios gerais estabelecidos no Compromisso da Irmandade, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente Regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social.

**Artigo 3º  
(Finalidade)**

Os Lares da Santa Casa da Misericórdia de Mangualde são uma resposta social desenvolvida, em alojamento coletivo de utilização permanente ou temporária, e destinam-se a acolher pessoas idosas de ambos os sexos, em situação de maior risco de perda de independência e autonomia na satisfação das suas necessidades básicas, promovendo, simultaneamente, a reconstituição e manutenção da autoestima, e compensando, na medida do possível, a diminuição ou perda de afetos.



## **Artigo 4º**

### **(Objetivos)**

Os objetivos dos Lares são os seguintes:

- 1- Atender e acolher Pessoas Idosas, cuja situação não é passível de outras respostas;
- 2- Proporcionar serviços permanentes e adequados à situação e necessidades dos seus residentes, nomeadamente: alojamento, alimentação, saúde, higiene, conforto e ocupação/lazer;
- 3- Acompanhar ativamente o desenvolvimento normal do processo de envelhecimento, favorecendo sentimentos de interação, autoestima e segurança, por forma a retardar, tanto quanto possível, a perda de independência e de autonomia;
- 4- Promover a participação ativa das pessoas idosas e/ou dos seus representantes legais na organização e na vida dos Lares, como portadoras de um projeto de vida com capacidade de iniciativa e criatividade.

## **Artigo 5º**

### **(Serviços e atividades desenvolvidas)**

- 1- Alojamento;
- 2- Alimentação adequada às necessidades dos utentes;
- 3- Cuidados de higiene pessoal;
- 4- Tratamento de roupa;
- 5- Conforto dos espaços;
- 6- Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- 7- Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- 8- Cuidados de enfermagem e administração de fármacos quando prescritos;



## **Artigo 6º**

### **(Capacidades dos Lares)**

A capacidade dos Lares é de oitenta utentes de ambos os sexos para o Lar Morgado do Cruzeiro e de setenta e cinco para o Lar Nossa Senhora do Amparo.

## **CAPÍTULO II**

### **DA ADMISSÃO DOS UTENTES**

## **Artigo 7º**

### **(Pedidos de Admissão)**

Os pedidos de admissão no Lar deverão corresponder a um ato de vontade livremente expresso, pelos candidatos à mesma admissão, ou poderão ser formulados por um parente, ou por outra pessoa idónea da comunidade, com quem os idosos se relacionem e que assumam a responsabilidade pelo internamento.

## **Artigo 8º**

### **(Condições de Admissão)**

São condições de Admissão:

- 1- Possuir idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, salvo casos excecionais a considerar caso a caso.
- 2- Não sofrer de doença infecto-contagiosa, ou de outra que, pela sua natureza, se situe além das capacidades profissionais e materiais da Instituição. A ocultação deliberada desta informação ao médico do Lar, pode ocasionar a denúncia do contrato firmado com o utente.
- 3- Configurar uma situação social, familiar, económica e de saúde que lhe não permita permanecer no seu meio habitual de vida.



- 4- Manifestar livremente vontade em ser admitido, quando no pleno uso das suas faculdades.
- 5- Estar dentro dos critérios de admissão adiante designados.

### **Artigo 9º** **(Critérios de Admissão)**

São critérios usados nas prioridades de admissão:

- 1- Naturalidade e/ou residência na área geográfica no concelho de Mangualde e dentro desta, em igualdade de circunstâncias, para os residentes dentro dos termos de Fundões e Mourilhe, por disposições testamentárias do Benfeitor Dr. Francisco de Almeida, decisivo donatário em proveito da edificação do Lar Morgado do Cruzeiro.
- 2- Situações de risco, pessoas que não possam continuar no domicílio devido a:
  - a) Incapacidade/dependência física;
  - b) Idade muito avançada;
  - c) Isolamento geográfico;
  - d) Comprovada a ausência de apoio familiar;
  - e) Conflitos familiares;
  - f) Pessoas, social e economicamente carenciadas;
  - g) Ser familiar direto de utente já residente num dos Lares da Misericórdia.
- 3- As prioridades de cada situação serão encontradas na conjugação dos critérios mencionados anteriormente e, em caso de empate, serão usados dois critérios:
  - a) O candidato pertencer à Irmandade da SCMM;
  - b) O candidato que estiver inscrito há mais tempo.



## **Artigo 10º**

### **(Processo de Admissão)**

Os passos do processo de admissão são os seguintes:

- 1- O processo de admissão começa pelo preenchimento de uma ficha de inscrição, disponibilizada pela Instituição, a qual será depois, entregue na secretaria para que seja registada a sua entrada, sendo, de seguida, entregue à Técnica do Serviço Social que abrirá o Processo Individual do Candidato a utente;
- 2- A Técnica de Serviço Social agendará, então, uma visita domiciliária para, sob a forma de inquérito, ao candidato, familiares, vizinhos e outras pessoas que lhe aprouver, poder formular um diagnóstico social, necessariamente rigoroso, objetivo e preciso, a que dará forma escrita e donde se conclua a situação socioeconómica do candidato e do seu agregado familiar, se o houver;
- 3- Os dados, assim obtidos serão fundamento para a elaboração de uma proposta de uma lista de espera, ordenada por prioridades, dos candidatos a utente. Esta lista, em atualização permanente face à emergência de outras situações, será sujeita à apreciação da Mesa Administrativa da SCMM, nas suas reuniões semanais. A atualização permanente referida no presente parágrafo, faz-se em função de casos supervenientes, e as eventuais alterações de posição na lista de espera, terão de ser devidamente fundamentadas antes da sua aprovação;
- 4- Uma vez aprovada a lista de espera, a Técnica de Serviço Social deverá dar continuidade ao processo, providenciando para que aos três primeiros posicionados, ou a quem os represente, seja solicitada a seguinte documentação:
  - a) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
  - b) Fotocópia do Cartão do Utente do SNS;
  - c) Fotocópia do Cartão do Contribuinte;
  - d) Exames e relatórios que o médico do Lar entenda como necessários para avaliar o estado de saúde do candidato;
  - e) Fotocópia de documentos do Centro Nacional de Pensões ou da Caixa Geral de Aposentações, onde se explicitem Pensões Mensais do Candidato a Utente,



Complementos de Sobrevivência, de Dependência, bem como documentos comprovativos de outros Rendimentos;

- f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação e cartão de cidadão dos descendentes do primeiro grau em linha reta.

5- Simultânea e posteriormente à análise socioeconómica do agregado familiar, referida no parágrafo 2, o candidato a utente e/ou a pessoa responsável pela admissão do mesmo, terão conhecimento do valor mensal que a Mesa Administrativa deliberou ser pago à Instituição, como retribuição da estadia. Esse valor será calculado com base no seguinte critério:

- a) 75% a 90% do rendimento per capita calculado de acordo com os documentos apresentados, conforme o estipulado na alínea e) do nº4.
- b) A comparticipação máxima corresponde ao valor do custo do utente no Lar. Nos casos em que o utente não entregue documentos para o cálculo da mensalidade, esta corresponde à comparticipação máxima.
- c) Sempre que haja fundada dúvidas sobre a veracidade das declarações do rendimento, serão feitas diligências complementares pela Técnica de Serviço Social da Santa Casa, para o real apuramento das situações.
- d) Por princípio, e tendo em atenção a natureza de Solidariedade Social da Instituição, a falta de recursos não é impeditiva da admissão do Lar, mas é em nome dessa mesma Solidariedade e Justiça equitativa, que se pede que cada um dos envolvidos no processo de admissão, contribua até ao limite das suas possibilidades, em especial os filhos, dentro do dever que lhes assiste e dentro das possibilidades que evidenciem (Artigos 1874º e 2166º do Código Civil).
- e) Quando ocorra um pedido de admissão de um casal de candidatos, ou de dois ou mais familiares em linha reta, poderá ser negociado um abatimento no valor da mensalidade, de acordo com a sua situação socioeconómica.
- f) A menos que seja deliberado em contrário, face à análise da situação socioeconómica do utente, ou disposição economicamente favorável proposta por este, as mensalidades que forem estipuladas não incluirão despesas com medicamentos, fraldas, despesas com funerais, despesas de transporte e despesas com serviços de fisioterapia.
- g) O utente, ou quem o represente, deverá ser informado que as mensalidades, assim negociadas, estarão sujeitas a aumentos anuais, face à conjugação das taxas de aumento das pensões de reforma e taxa de inflação, conforme for formada a dita mensalidade.



Esta ação será sempre tomada em resultado de deliberação da Mesa Administrativa, no início de cada ano civil, e é independente da data de admissão de cada utente.

- 6- Reunidos os requisitos previstos nos parágrafos 4 e 5, estão criadas as condições para que, logo que surjam vagas, a Mesa Administrativa se pronuncie pelas admissões. Uma vez assim deliberado, serão as mesmas vertidas na ata da sessão.
- 7- Emitida a pronúncia favorável da Mesa Administrativa, a Técnica de Serviço Social comunicará o facto ao candidato ou a quem o represente, e preencherá de imediato, um contrato tendo como outorgantes a SCMM através do membro da Mesa Administrativa mandatado para o efeito, o próprio utente, se estiver no pleno uso das suas faculdades e um responsável pelo utente, em qualquer das situações. Assim sendo:
  - a) Após a leitura, o contrato será assinado pelas partes;
  - b) As partes ficaram com um exemplar do contrato;
  - c) O contrato terá, inicialmente uma validade de 60 dias, prazo considerado suficiente para testar a capacidade de integração do utente, findo o qual passará a definitivo se, entretanto, nenhuma das partes o denunciar;
  - d) Caso haja razões objetivas para denúncia por uma das partes, no período dos referidos 60 dias, a Mesa Administrativa terá de ajuizar e deliberar sobre o assunto e sua decisão será vertida em ata.
- 8- A desistência do utente, familiar ou pessoa por aquele responsável, durante o período do processo de admissão ou por denúncia do contrato, pelos mesmos, no período dos 60 dias de adaptação, coloca o ex-candidato em igualdade de circunstâncias com outros que haja na altura, se houver intenção de recandidatura.



## **CAPÍTULO III**

### **REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO DOS LARES**

#### **Artigo 11º** **(Serviços Prestados)**

- 1- Alojamento permanente;
- 2- Alimentação (pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar, ceia)
- 3- Cuidados de higiene pessoal;
- 4- Tratamento de roupa;
- 5- Conforto dos espaços;
- 6- Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
- 7- Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- 8- Cuidados médicos, de enfermagem e administração de fármacos quando prescritos;
- 9- Apoio em deslocações ao exterior;
- 10- Apoio e acompanhamento psicossocial

#### **Artigo 12º** **(Pagamentos)**

- 1- O pagamento da mensalidade, estipulado no contrato, será efetuado na Secretaria da Instituição entre 1 e 20 de cada mês e refere-se apenas aos serviços descritos no artigo anterior.
- 2- O pagamento de medicamentos, fraldas, algálias, serviços de fisioterapia e transportes, a liquidar na mesma data, será da responsabilidade do utente, do responsável pelo utente ou da própria Instituição, conforme o que tiver ficado estipulado no contrato.
- 3- As formas de pagamento deverão ser acordadas no ato de admissão, de modo a que aquele não seja interrompido por doença ou incapacidade do utente.



### **Artigo 13º** **(Alimentação)**

- 1- O Horário das refeições é aprovado pela Mesa Administrativa após proposta da Diretora Técnica.
- 2- As ementas são elaboradas, pelo menos semanalmente, pela nutricionista tendo em consideração necessidades nutricionais próprias dos idosos, as recomendações do médico e ainda o parecer da Diretora Técnica que, por sua vez, tomará em consideração as possíveis sugestões e, até, eventuais reclamações dos utentes.
- 3- As dietas especiais dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, para um determinado período de tempo, são de cumprimento obrigatório, quer na confeção quer na toma.
- 4- Sempre que um utente não pretenda tomar uma refeição no Lar deve esforçar-se por avisar com, pelo menos, 24 horas de antecedência.

### **Artigo 14º** **(Serviço de saúde)**

- 1- As queixas por parte dos utentes, relativas ao seu estado de saúde, são imperativas até que decorra uma avaliação médica sobre as mesmas.
- 2- Os cuidados médicos e de enfermagem, normais, serão prestados por profissionais, e, no prolongamento das suas competências, pelos diversos escalões do Serviço Nacional de Saúde, para onde forem sucessivamente encaminhados.
- 3- Serão afixados horários dentro dos quais os profissionais de saúde, referidos no parágrafo anterior, se prestarão às consultas e tratamentos dos utentes.  
Fora destes horários, os referidos profissionais estarão contactáveis nas 24 horas do dia, por solicitação das Encarregadas dos Lares ou Vigilantes dos turnos da noite.



- 4- As situações de emergência serão acionadas pelo pessoal de serviço, sem hesitação e por todos os meios ao seu alcance de acordo com as normas vigentes.
- 5- Sempre com o conhecimento do médico dos lares, os utentes em condições de o fazer, poderão procurar, a expensas suas, outros meios particulares de consultas externas, exames ou outros meios auxiliares de diagnóstico, internamentos e intervenções cirúrgicas.

### **Artigo 15º** **(Visitas)**

- 1- As visitas aos utentes, por familiares e amigos, são diárias e dentro do horário afixado nos principais lugares de frequência. Excepcionalmente, este horário pode ser alterado, caso a caso, por necessidades laborais ou outras, sendo competente a Diretora Técnica para o autorizar.
- 2- Sempre que uma visita, a título eventual, pretenda tomar uma refeição, com um utente pode fazê-lo, mas deverá avisar previamente a encarregada ou Diretora Técnica, para tomar disposições nesse sentido, pedindo-se apenas retribuição com um donativo compensatório, contra recibo, equivalente ao custo da refeição.
- 3- As visitas deverão ter em atenção o estado de saúde dos visitantes, tomando especial cuidado em não serem portadoras de alimentação que possa prejudicar, devendo, por isso, tomar conselho junto da Diretora Técnica, quanto a eventuais restrições decretadas pelo médico.
- 4- Sem modo nenhum de impedir, sendo antes de aconselhar, a presença de crianças na visita aos idosos, os adultos que as acompanham deverão evitar que as mesmas tenham comportamentos excessivos que possam prejudicar ou molestar outros utentes.

### **Artigo 16º** **(Entradas e Saídas Precárias de Utentes)**

- 1- As saídas diárias dos utentes só são condicionadas por indicação médica. Contudo, os utentes deverão sempre dar conhecimento à Encarregada do Lar ou à Diretora Técnica, de que o pretendem fazer, indicando a hora provável de regresso e se tomam alguma refeição no exterior.



Se por qualquer razão entenderem alargar essa demora deverão comunicá-lo usando a via telefónica.

- 2- As saídas por mais de um dia consecutivo, deverão ser declaradas em impresso próprio, preenchido pelo utente ou familiar responsável e entregue à Diretora Técnica. Os utentes deverão fazer-se acompanhar da medicação que lhes foi prescrita, se o período for curto, ou da lista da mesma medicação que possam solicitar ao médico que as possa assistir na localidade para onde se deslocam. Estas saídas e o seu período, devem ser do conhecimento das Encarregadas de Lar, devendo disso certificar-se a Diretora Técnica.
- 3- Quando o período de ausência, devidamente registado, exceda 15 dias, não interpolados, haverá lugar para uma redução de 25% na comparticipação mensal do utente. Este benefício de redução só poderá ter lugar uma vez, em cada ano civil.
- 4- O Lar é uma resposta de portas abertas, pelo que não estando declarada clinicamente, qualquer situação de inimizabilidade por demência ou situação equivalente, a Mesa Administrativa não pode responsabilizar os seus funcionários por acidentes ou doenças ocorridas durante as saídas mencionadas nos parágrafos 1 e 2 deste Artigo.

### **Artigo 17º** **(Guarda de bens e valores pessoais)**

- 1- No ato de Admissão e se o utente assim o desejar, este poderá fazer-se acompanhar de bens e valores pessoais. Os bens poderão ser objeto para a sua comodidade ou estimativos e poderão acompanhá-los nos seus aposentos.
- 2- Será elaborada uma lista de bens e valores que o utente traz consigo a qual será assinada pelo(a) Diretora Técnica e pelo utente ou familiar a quem será entregue um exemplar. Os bens serão fotografados para anexar à lista. Sempre que exista alguma alteração a lista deverá ser atualizada.
- 3- A guarda dos valores que o utente deseje conservar consigo, será da sua exclusiva responsabilidade.



- 4- Na ato de admissão a roupa individual será marcada na lavandaria do Lar, bem como o deve ser toda a roupa adquirida posteriormente.
- 5- Se ocorrer falecimento do utente serão arrolados todos os seus bens, e se não for conhecida qualquer disposição legal a favor da Santa Casa da Misericórdia, os mesmos serão entregues, mediante recibo, ao responsável pelo utente, terceiro outorgante do contrato, que lhe dará o legal destino ou, na ausência deste, a entrega será feita ao cabeça de casal que como tal se apresenta e constar da escritura de habilitação de herdeiros, a exhibir pelo mesmo.
- 6- Após um ano do falecimento do 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.

## **CAPÍTULO IV DOS DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 18º (Direitos dos Utentes)**

O Utente tem direito a:

- 1- Prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades básicas – físicas, psíquicas, sociais e espirituais – tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- 2- Uma qualidade de vida que, embora coletiva, não descure o individual e lhe proporcione um ambiente calmo, confortável e humanizado;
- 3- Tratamento com respeito e urbanidade pelos demais utentes, colaboradores e elementos da direção da Misericórdia;



- 4- Participar em todas as atividades do Lar de acordo com os seus interesses e possibilidades, devendo ser ouvido nas decisões que lhes dizem respeito (elaboração de ementas, planos de atividades, visitas etc);
- 5- Obter apoio e assistência dos familiares e/ou amigos sempre que o seu estado de saúde o justifique e não perturbe o normal funcionamento dos lares ou utentes;
- 6- Ser respeitado nas suas crenças religiosas, ideológicas e políticas, desde que não incomode os seus companheiros, nem prejudique o bom funcionamento e harmonia do Lar;
- 7- Ter a assistência religiosa que desejar;
- 8- Ser respeitado nas disposições que tenha feito acerca do seu funeral, sendo sepultado pela SCMM, apenas e quando, nem o utente, nem o responsável indicado, nem os familiares possam fazê-lo;
- 9- Trazer para o seu quarto objetos de uso pessoal, desde que os mesmos não conflituam com o espaço atribuído a outro eventual companheiro, não prejudiquem a limpeza ou impeçam eventuais socorros de urgência;
- 10- Participar junto dos responsáveis do Lar, qualquer situação ou ocorrência que lhe pareça lesiva ou menos justa e, mesmo, reclamar junto da Mesa Administrativa, quando tal lhe pareça necessário e adequado.

### **Artigo 19º** **(Deveres dos Utentes)**

- 1- Cumprir as normas do presente Regulamento, na parte que lhe disser respeito, das quais lhe deverá ser dado conhecimento no decurso do processo de admissão ao Lar e outras recomendações ou despachos avulsos, que a Mesa Administrativa entenda, por bem, produzir;
- 2- Efetuar o pagamento da mensalidade e outras despesas até ao dia 20 de cada mês;



- 3- Respeitar os horários das refeições por forma a não perturbar o serviço;
- 4- Zelar pela conservação e asseio dos espaços que utiliza e zelar pelo seu asseio pessoal e boa apresentação, pedindo ou aceitando ajuda para o fazer;
- 5- Evitar conflitos por forma a contribuir para um saudável relacionamento entre utentes e colaboradores;
- 6- Acatar pacientemente as instruções do médico e enfermeiros quanto a dietas, tratamentos e limitações de mobilidade;
- 7- Não usar no seu quarto aparelho ou instrumentos que, por inadvertência, possam ser causadores de danos nas instalações ou afetar o sossego e a segurança de pessoas;
- 8- Não abusar de bebidas alcoólicas ou consumir substâncias psicotrópicas;
- 9- Procurar informar-se completamente e sem quaisquer receios, sobre os mais diversos assuntos que digam respeito à sua vivência no lar, por forma a evitar a propagação de boatos, ou entrar em processos difamatórios contra pessoas ou instituições;
- 10- Não se tentar ao recurso a influências próprias, dinheiro ou outros bens, por forma a obter, de outrem, benefícios especiais para si, em prejuízo de outros utentes, configurando-se assim como corruptor ativo;
- 11- Apresentar perante o Provedor e/ou Mesário do Pelouro, Secretária-Geral e/ou Diretora Técnica, sugestões, reclamações ou queixas que porventura entenda subscrever.

### **Artigo 20º** **(Direitos da Misericórdia)**

São direitos da Instituição:

- 1- Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento;



- 2- Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com familiares e/ou responsável pelo utente;
- 3- Rescisão do contrato com o utente caso este não se adapte e/ou crie conflitos frequentes com outros utentes, existam dívidas à Misericórdia, desrespeito pelas regras dos Lares, incumprimento pelo Responsável dos compromissos assumidos pela assinatura do contrato de prestação de serviços.

### **Artigo 21º** **(Deveres da Misericórdia)**

A Misericórdia, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:

- 1- Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem - estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- 2- Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao bom funcionamento dos Lares;
- 3- Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- 4- Organizar um processo individual por utente;
- 5- Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelos Lares;
- 6- Afixar, em local visível, o nome do Diretor Técnico, o mapa de ementas e horários de visita;
- 7- Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no funcionamento da Resposta Social.

### **Artigo 22º** **(Direitos e Deveres do Responsável)**

- 1- O Responsável é a pessoa familiar (ou não) do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com a Misericórdia. A Misericórdia relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o Responsável, prestando unicamente a este quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.



- 2- O Responsável tem os seguintes direitos:
- Que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
  - A ser recebido pela Direção Técnica dos Lares sempre que o solicite e tal seja justificado;
  - Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.
- 3- O Responsável tem os seguintes deveres:
- Responsabilizar-se, solidariamente, como fiador e principal pagador de tudo o que vier a ser devido à Misericórdia, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações (caso isso possa acontecer);
  - Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar por si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;
  - A prestar todas as informações sobre o utente, relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Misericórdia na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
  - A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão o utente seja impedido de o fazer.

### **Artigo 23º** **(Direitos Gerais dos Funcionários)**

O Trabalhador em serviço tem Direitos:

- 1- Consignados na legislação em vigor;
- 2- A serem tratados com dignidade e respeito pelos utentes, familiares e Direção da Misericórdia.



## **Artigo 24º** **(Deveres Gerais dos Funcionários)**

O Trabalhador em serviço tem Deveres:

- 1- Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Mesa Administrativa da Misericórdia;
- 2- Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Mesa Administrativa, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Misericórdia;
- 3- Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- 4- Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- 5- Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- 6- Guardar lealdade à Misericórdia, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade da mesma, dos utentes e trabalhadores;
- 7- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Misericórdia que estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados;
- 8- Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Misericórdia, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- 9- Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;



## **CAPÍTULO V (Da Direção Técnica)**

### **Artigo 25º (Funções Gerais)**

- 1- À Diretora Técnica compete a responsabilidade geral da Direção dos Lares e responde por isso perante a Mesa Administrativa.
- 2- A Diretora Técnica deverá ser substituída, nas suas ausências, por um dos elementos do quadro do pessoal, por si proposto, com sancionamento do Provedor.
- 3- A Diretora Técnica deve ser licenciada em Serviço Social.

### **Artigo 26º (Funções Específicas)**

As que se encontram consignadas pela Mesa administrativa na NORMA 1.1 – Estrutura Funcional – Diretora Técnica, em vigor desde 8 de Maio de 2003.

## **CAPÍTULO VI (Do Serviço de Voluntariado)**

### **Artigo 27º (Ação do voluntariado)**

- 1- A Santa Casa da Misericórdia vê no Serviço de Voluntariado uma ajuda preciosa e uma complementaridade muito útil na medida em que promova a melhoria da autoestima dos utentes e uma possível compensação aos afetos perdidos em relação a alguns utentes.
- 2- As atividades dos agentes de voluntariado desenvolvem-se em articulação com a ação da Técnica de Serviço Social:
  - a) Fazendo companhia aos utentes, especialmente aos acamados;
  - b) Restabelecendo ligações com familiares;



- c) Ajudando-os na resolução de problemas administrativos que só podem ser tratados no exterior;
  - d) Acompanhando os utentes nas visitas ou viagens;
  - e) Colaborando na organização e, mesmo, participação em atividades de animação, ocupação e lazer dos utentes;
  - f) Colaborando na hora das refeições dando algumas a utentes dependentes;
  - g) Apoiando o pessoal de serviço em eventuais situações de emergência.
- 3- A aceitação de voluntários será sempre objeto de apreciação prévia por parte da Mesa Administrativa.

## **CAPÍTULO VII** **(Disposições Finais)**

### **Artigo 28º**

- 1- A SCMM compromete-se a ter um registo atualizado dos valores e bens patrimoniais confiados, voluntariamente, à sua guarda, pelo utente.
- 2- A SCMM compromete-se a registar em ata de reunião da Mesa Administrativa, qualquer donativo que lhe seja feito pelos utentes, familiares ou pessoa responsável por aquele, para além dos valores da mensalidade fixada, obrigando-se a entregar recibo comprovativo. Os donativos, assim feitos a título voluntário e sem qualquer contrapartida expressa, não mais serão devolvidos, ainda que o utente entenda denunciar unilateralmente o contrato celebrado, aquando da sua admissão. Já os donativos feitos em troca de contrapartidas expressas, (Pagamento de funerais, doação de equipamentos no fim do usufruto do utente, etc.) poderão ser objeto de negociação.
- 3- Podendo os utentes, em qualquer altura e por razões que aos próprios digam respeito, e já para além do período dos 60 dias experimentais, manifestar vontade de rescindir o contrato de admissão, deverão os mesmos, familiares ou pessoas que por eles se declararam responsáveis, fazer requerimento nesse sentido à Mesa Administrativa, que o apreciará e sobre ele deliberará.



- a) Não havendo motivos de contencioso e produzida que seja deliberação favorável pela Mesa Administrativa, o utente, ou quem o represente, liquidará as suas contas e receberá os bens ou valores eventualmente depositados à guarda da SCMM.
  - b) Perante uma eventual e posterior reconsideração de regresso ao Lar, o ex-utente obriga-se a um novo processo de candidatura, sem quaisquer direitos de prioridade sobre os candidatos já posicionados em fila de espera.
- 4- Nos termos da legislação em vigor, a Misericórdia possui um livro de reclamações que poderá ser solicitado junto da Secretaria da mesma sempre que desejado.
  - 5- Todas as omissões deste Regulamento, desde que não legisladas pela entidade da tutela, serão resolvidas no plenário da Mesa Administrativa.

**Artigo 29º**  
**(Entrada em vigor)**

O presente Regulamento entra em vigor em 28 de Abril de 2015

**Artigo 30º**  
**(Aprovação, Edição e Revisão)**

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos dos Lares

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Mangualde, aos 28 dias de Abril de 2015.

**A Mesa Administrativa**

---