



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

LAR DE IDOSOS DA LEVADA

REGULAMENTO INTERNO

ARTIGO 1º

(Âmbito e Denominação)

1 - Este regulamento contém as normas que dizem respeito aos direitos e deveres das pessoas idosas que dispõem dos serviços do LAR da LEVADA, pertença da SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA (SCMPD).

2 - O LAR DE IDOSOS DA LEVADA fundado em 1985 pertence à SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA, por cedência do Governo Regional dos Açores e fica no Caminho da Levada nº 25, 9500-157 Ponta Delgada, sendo vulgarmente denominado por LAR DA LEVADA.

ARTIGO 2º

(Entrada em Vigor)

Após aprovação pela Mesa Administrativa da SCMPDL, o presente Regulamento entra em vigor no dia fixado, para o efeito, no respetivo aviso de distribuição e vigência.

ARTIGO 3º

(Natureza, Princípios Gerais e Objetivos)

1 - O Lar da Levada tem como objectivo contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes como equipamento de alojamento colectivo, de forma a responder às carências biopsicosociais daqueles que se encontram em risco de perda de autonomia e necessitam de apoios adequados à sua dignidade humana, potenciando a sua integração social e retardando o seu envelhecimento.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

2 - A Misericórdia como Instituição de Solidariedade Social, tem uma função caritativa, regida por uma filosofia de princípios de dignidade humana e cristã orientada pelo compromisso de igualdade social e dos direitos humanos.

3 - Constituem objetivos do Lar da Levada:

- 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) Implementar práticas que promovam um processo de envelhecimento ativo;
- d) 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;
- e) Promover o envolvimento da família e as suas competências na dinâmica socioinstitucional, visando combater o isolamento;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo e saudável, com o respeito pela individualidade, interesses, capacidade e privacidade de cada pessoa e/ou família;
- g) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- h) Assegurar um ambiente confortável, acessível, humanizado e de segurança física e afetiva, prevenindo os acidentes, as quedas, o uso indevido de medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato.

ARTIGO 4º

(Direitos e Deveres da Instituição)

1. São direitos da Instituição:

- a) O bom nome, no exercício da sua prática, sem prejuízo da livre expressão de ideias e opiniões;
- b) Receber a participação do utente de acordo com o estipulado no contrato de alojamento e prestação de serviços;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

- c) Exigir o cumprimento das disposições do Regulamento Interno / Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços, por parte dos residentes, do familiar/responsável e/ou representante legal ou acompanhante ou outros visitantes, assim como de outras decisões/orientações relativas ao funcionamento da resposta social;
- d) Suspender o serviço, sempre que os residentes, gravemente ou de forma reiterada, 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.

2. São deveres da Instituição:

- a) Assegurar, caso se aplique, o tratamento de informação em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) n.º 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.
- b) Assegurar o cumprimento da legislação em vigor no que respeita ao funcionamento da resposta, nomeadamente, tipologia de serviços, recursos humanos e outros meios, horários, entre outras questões definidas;
- c) Respeitar a individualidade dos residentes proporcionando o acompanhamento adequado à sua circunstância e respeitando a privacidade e reserva da intimidade da sua vida privada e familiar, bem como das diferenças religiosas, étnicas, políticas e culturais;
- d) Promoção e manutenção da funcionalidade, da independência, da autonomia e da qualidade de vida dos residentes e manutenção dos seus direitos, liberdades e garantias;
- e) Assegurar a manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- g) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parceiros adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- h) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- i) Manter os processos dos residentes atualizados;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos residentes;
- k) Implementar o modelo de avaliação do grau de satisfação dos residentes e familiares;
- l) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através do apuramento do grau de satisfação dos residentes e seus familiares, entre outros critérios e indicadores;
- m) Assegurar o cumprimento da legislação no que respeita à mensalidade a pagar pelos residentes;
- n) Aceitar as recomendações técnicas emitidas pela Segurança Social;
- o) Comprometer-se com a implementação de boas práticas de cuidado e de organização da resposta;
- p) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.

ARTIGO 5º

(Coordenação e Orientação)

1 - A coordenação técnica do Lar será exercida por um Coordenador, nomeado pela Mesa Administrativa em Comissão de serviço, por períodos de 3 anos renováveis, o qual além das competências próprias contratualizadas, poderá exercer outras que lhe sejam delegadas pelo Provedor nos termos do Compromisso da Santa Casa.

2 - O Director Técnico deverá ter formação na área das Ciências Sociais, devendo no seu desempenho promover condições de autonomia e bem-estar aos idosos.

3 - O Director Técnico é coadjuvado nas suas funções por Técnicos Sociais e ajudantes de Lar, sendo substituído nas suas ausências por alguém nomeado pela Directora Geral.

ARTIGO 6º

(Acesso)

1 - O Acesso principal ao Lar faz-se pelo nº 25 do Caminho da Levada e serve os idosos, pessoal técnico e administrativo assim como as visitas.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

2 - O acesso secundário serve o acesso de viaturas para cargas e descargas e recolha de lixos.

3 - Por razões de eficácia e de gestão racionalizada dos espaços de acesso aos edifícios e respectivas zonas de circulação, poderão ser adoptadas diferentes regras para os acessos, bem como regras visando a circulação e o estacionamento de veículos, devendo as mesmas constar de orientação emanada da Mesa Administrativa ou do Provedor, devidamente publicitadas, designadamente, mediante afixação em lugar de estilo.

ARTIGO 7º (Cuidados e Serviços)

O Lar da Levada assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição;
- c) Cuidados de higiene pessoal, conforto e imagem;
- d) Tratamento da roupa;
- e) Higiene dos espaços;
- f) Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas, ocupacionais, culturais, ambientais e de estimulação sensorial, respeitando a capacidade e interesses dos residentes;
- g) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar;
- h) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
- i) Cuidados de enfermagem;
- j) Administração de fármacos, quando prescritos;
- k) A assistência espiritual, respeitando a opção individual do residente.

ARTIGO 8º (Capacidade e Instalações)

1 - A capacidade do Lar é de 83 utilizadores.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

2 - Em situações excepcionais, poderá esse número ser aumentado até ao limite da capacidade humana e materiais existentes.

3 - As suas instalações são compostas por:

- a) 4 quartos individuais, 38 quartos duplos e uma enfermaria composta por 1 quarto quádruplo e 1 quarto sêxtuplo;
- b) 42 Instalações sanitárias;
- c) 2 de salas de estar/atividades;
- d) 1 copa;
- e) 2 Refeitórios (utentes e funcionário);
- f) 5 Salas de banho assistido;
- g) Gabinete de enfermagem;
- h) Sala de tratamentos;
- i) Receção;
- j) Capela;
- k) Gabinetes Técnicos;
- l) Outros espaços.

2. Os quartos destinam-se ao descanso dos residentes e são de acesso restrito.

ARTIGO 9º

(Horário de Funcionamento e de Visitas)

1. O Lar da Levada funciona todos os dias do ano e 24h00 por dia;
2. O horário da abertura do Lar ao público é das 9:00 às 18:00.
3. O horário de visitas encontra-se afixado no quadro de avisos na entrada principal do Lar.
4. O horário das visitas aos utentes, previamente agendado, é das 10:30 às 18:00 (de segunda a quinta-feira), das 10:30 às 17:00 (à sexta-feira) e das 10:30 às 16:00 (sábado e domingo).
5. Não obstante o horário de visitas estabelecido, será permitida a visita de familiares, sempre que devidamente justificado, em outro horário



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

previamente acordado. (Por exemplo: questões laborais, de saúde, conciliação da vida familiar, entre outras).

ARTIGO 10º

(Destinatários)

São destinatários do Lar da Levada:

- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador, devido a desgaste físico e emocional, idade avançada do cuidador, outros idosos/dependentes a cargo ou por ausência ou deslocação temporária do cuidador por motivos de ordem profissional ou férias familiares.

ARTIGO 11º

(Direitos e Deveres Essenciais dos Utentes)

1. São direitos dos residentes:

- a) Em qualquer momento o titular de dados pode exercer os seus direitos, designadamente o direito de retirar o consentimento, se houver, e de apresentar queixa à Comissão Nacional de Proteção de Dados; o direito de ser informado e de aceder aos seus dados; o direito de retificação e apagamento dos seus dados; o direito à limitação do tratamento; o direito de portabilidade dos dados; o direito de oposição ao tratamento incluindo a decisões individuais automatizadas e definição de perfis;
- b) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Ser tratado com urbanidade, respeito, correção, compreensão e consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- d) Ser informado sobre o funcionamento da Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) e sobre os serviços, atividades e cuidados que lhe



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;

- e) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens;
- g) O Lar deve possuir uma estrutura de recursos humanos adequada ao desenvolvimento das suas atividades garantindo serviços de alojamento, alimentação, higiene e conforto;
- h) Aos utentes do Lar devem ser proporcionados momentos de lazer e de companheirismo convívios, passeios, festas, visitas, atividades lúdicas e audiovisuais, na medida do que for possível;
- i) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- j) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, conforme o plano de cuidados estabelecido e contratado;
- k) Ter acesso à ementa semanal;
- l) A inviolabilidade da correspondência;
- m) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- n) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, atividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
- o) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
- p) Ao acesso a todos os serviços da comunidade, em particular aos de saúde;
- q) Receber visitas de acordo com o Regulamento do Lar.

2. São deveres dos residentes:

- a) Os utentes devem respeitar-se mutuamente, visando criar um ambiente de são convívio e partilha de vivências;
- b) Colaborar com a equipa da ERPI na medida das suas capacidades;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

- c) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da ERPI e os dirigentes da Instituição;
- d) Zelar pela sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento a que seja sujeito;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.;
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito à Direção, em modelo próprio, quando pretender ou planear ausentar-se temporariamente da ERPI;
- i) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do Plano Individual de Cuidados (PIC) e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
- j) Cumprir com as cláusulas do contrato celebrado de alojamento e prestação de serviços;
- k) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
- l) Responsabilizar-se pelos seus bens pessoais.

ARTIGO 12º

(Condições para a Admissão de Utentes)

São condições de admissão:

- a) Vontade expressa de ingresso manifestada pelo próprio ou pelo seu representante legal ou acompanhante (Lei n.º 49/2018 de 14 de agosto - Regime jurídico do maior acompanhado);
- b) Idade igual a 65 anos ou mais;
- c) Idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- d) Apresentar razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, que não lhe permitam manter-se na sua residência;
- e) Decisão judicial;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

- f) Necessidade de acolhimento temporário decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador decorrente de desgaste físico e emocional, idade avançada do cuidador, outros idosos/dependentes a cargo ou por ausência ou deslocação temporária do cuidador por motivos de ordem profissional ou férias familiares.

Os critérios de prioridade na admissão dos residentes são os seguintes:

- a) Vontade expressa da pessoa idosa;
- b) Situação familiar;
- c) Situação económica;
- d) Situação habitacional;
- e) Relações sociais;
- f) Apoio da rede social;
- g) Situação de dependência (segundo a Escala de Barthel);
- h) Emergência/risco social.

ARTIGO 13º

(Inscrição/ Candidatura)

1. Para efeitos de candidatura o interessado deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do residente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação e/ou entrega de cópias dos seguintes documentos:
 - a) Cartão de cidadão do candidato ou, na sua ausência, do bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de utente e cartão de beneficiário da Segurança Social ou outro sistema de proteção social;
 - b) Cartão de cidadão do familiar/responsável ou representante legal ou acompanhante do candidato ou, na sua ausência, do bilhete de identidade, cartão de contribuinte, cartão de utente e cartão de beneficiário da Segurança Social ou outro sistema de proteção social, quando aplicável;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

- c) Certidão de nascimento do candidato para atestar sobre ocorrência de processo de acompanhamento de maior ou, caso se aplique, fotocópia de documento comprovativo da decisão judicial já existente;
 - d) Comprovativos de rendimentos de carácter regular auferidos pelo candidato;
 - e) Informação clínica atualizada da situação, caso possua. A não apresentação destes documentos não pode ser impeditiva da formalização da inscrição;
 - f) Declaração de consentimento de partilha institucional de dados e documentação pessoal.
2. A ficha de identificação (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete de Utente, sito na Rua Dr. Teófilo de Braga, nº 2 A, 9500-247 Ponta Delgada.
 3. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
 4. Na ausência de inscrição direta, as referências apresentadas por outras entidades competentes (Segurança Social, Hospital, Centros de Saúde ou IPSS/Misericórdias), são consideradas como inscrição realizada, podendo ser solicitada informação complementar.
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 6. No caso da não entrega dos elementos necessários à determinação do valor a pagar pelo candidato, deverá a situação ser avaliada pelos serviços de Segurança Social, que determinarão o valor a pagar.
 7. É competente para decidir o processo de admissão das vagas contratualizadas com a Segurança Social, o ISSA, IPRA em articulação com a Instituição.

ARTIGO 14º

(Procedimento de Admissão de Vagas)

1. Os pedidos de acolhimento deverão ser feitos através da Ficha de Inscrição disponibilizada na instituição.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

2. O Técnico responsável do Gabinete do Utente procede à avaliação da inscrição, mediante elaboração de Relatório Sociofamiliar, o preenchimento da ficha de Critérios Prioridade de Admissão e outros documentos que se revelem essenciais ao processo.
3. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura do processo individual, onde consta o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
4. O Lar da Levada é responsável por manter a informação relativa à ocupação de vagas devidamente atualizada em SIADS.
5. O Técnico do Gabinete do Utente procede ao contacto com o candidato para averiguar a manutenção do interesse em ingressar na resposta social e às restantes diligências no sentido da admissão do mesmo.
6. No caso de não se verificar o interesse/possibilidade do candidato ocupar a vaga, este deve assinar um documento de desistência (Declaração de desistência de candidatura).
7. Em situações de emergência, procede-se posteriormente aos trâmites previstos para este procedimento, nomeadamente recolha da documentação necessária (ficha de inscrição/relatório sociofamiliar /escalas/ficha de critérios de admissão). Salvaguardando-se a necessidade de posterior avaliação e eventual transferência.
8. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o processo arquivado em pasta própria. Tal facto é comunicado ao candidato e/ou familiar/responsável ou ao representante legal ou acompanhante, presencialmente ou através de contato telefónico.

ARTIGO 15º

(Contrato de Prestação de Serviços)

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o residente e/ou familiar/responsável ou representante legal ou acompanhante, onde consta os direitos e obrigações das partes e a discriminação dos serviços, atividades e cuidados a prestar aos residentes;
2. Do contrato é entregue um exemplar, assinado, ao residente e ao familiar/responsável ou ao representante legal ou acompanhante e arquivado outro no respetivo processo individual.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

3. Deve ser garantida a tomada de conhecimento por parte do utente do teor do contrato de prestação de serviços, regulamento interno, de uma forma que assegure a sua compreensão por parte do utente;
4. Poderão ser realizadas alterações ao contrato, desde que efetuadas por mútuo consentimento e registadas em adenda assinada pelas partes.
5. Poderão ser motivo de denúncia do contrato, depois de devidamente fundamentadas, as seguintes situações:
 - a) Inadequação dos serviços às necessidades do residente;
 - b) Insatisfação do residente;
 - c) Inadaptação do residente aos serviços;
 - d) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - e) Falecimento;
 - f) Outra(s), devidamente fundamentadas.

ARTIGO 16º

(Processo Individual)

1 - O Lar deve possuir um processo individual de cada utente, devidamente atualizado, para registo dos factos relevantes no âmbito da relação com o utente, com início na sua admissão e termo mediante aposição da data de saída e o motivo desta.

Do processo individual do residente consta:

- a) Identificação do residente;
- b) A especificação da idade, estado civil e nacionalidade;
- c) Profissão que tenha exercido, ou ainda exerça, sendo o caso;
- d) Data de admissão;
- e) Identificação e contacto do médico assistente;
- f) Identificação e contacto do familiar/responsável ou representante legal ou acompanhante;
- g) Identificação da situação social, por via do relatório sociofamiliar devidamente elaborado;
- h) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

- i) Exemplar do contrato de prestação de serviços, devidamente assinado pelos intervenientes;
 - j) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - k) Plano Individual de Cuidados (PIC), o qual deve contemplar os cuidados/serviços a prestar, as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC em conformidade com o Manual da Gestão da Qualidade para as ERPI;
 - l) Identificação e contacto do médico assistente;
 - m) Registo de períodos de ausência, ocorrência de situações anómalas e intervenção realizada com vista à sua resolução;
 - n) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
1. O processo individual do residente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
 2. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado, podendo a qualquer momento ser consultado pelo próprio, pelo familiar/responsável ou pelo representante legal ou acompanhante.
 3. O processo pode, ainda, incluir outras informações consideradas de interesse.

ARTIGO 17º

(Plano Individual de Cuidados)

1 — O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.

2 — O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.

3 — O PIC deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, com a periodicidade máxima de seis meses, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem a legalmente represente, ou família ou se verificarem



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá-los às suas necessidades e capacidades.

4 — O PIC deve ser datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pela pessoa ou por quem a legalmente represente, ou família e pode ser consultado pela pessoa ou por quem a legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

ARTIGO 18º

(Comparticipação do Residente)

1. O cálculo da participação dos residentes que ingressem em vagas financiadas pela Segurança Social, é realizado de acordo com a legislação em vigor.
2. O pagamento da participação é efetuado até ao dia 15 do mês seguinte, na Secretaria da Instituição ou por transferência bancária.
3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição comunica formalmente ao residente e ao familiar/responsável ou representante legal ou acompanhante, os valores em atraso, solicitando a sua regularização em 30 dias.
4. Caso não seja efetuado o pagamento nos termos do número anterior, a Instituição reserva-se o direito de resolver o contrato acionando os meios legais em vigor.

ARTIGO 19º

(Receção dos Utentes)

1 - O utente deve encaminhar-se para receção do Lar onde se procederá à sua admissão e acolhimento. Neste momento é procede-se à:

- a) Apresentação da equipa técnica e de colaboradores do Lar ao residente;
- b) Apresentação dos outros residentes;
- c) Visita a todos os espaços do Lar pelo residente;
- d) Apresentação do programa de atividades ao residente;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

- e) Reforço dos aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes (ao utente e família);
 - f) Elaboração da lista de pertences, valores e bens do residente, confiados à instituição, devendo ser arquivada no Processo Individual (PI), do respetivo piso;
1. Haverá um período de integração, durante o qual o residente terá uma supervisão e um acompanhamento individualizado por parte da equipa técnica, para garantir uma adequada adaptação ao meio institucional.
- g) No caso de se verificar uma inadaptação, após avaliação do programa de acolhimento, deverão ser propostas medidas de intervenção no sentido de promover uma melhor adaptação. Caso o problema persista e em última instância, deve ser solicitada a cooperação da Segurança Social no sentido de se encontrar a solução mais adequada às necessidades do residente, em consonância com aquilo que for a vontade do residente, familiar/responsável ou representante legal ou acompanhante.

ARTIGO 20º

(Alojamento dos Utentes)

1. O alojamento dos utentes será em quartos individuais, duplos, quintuplos ou sêxtuplos e serão agrupados de forma a que se crie empatia e bem-estar.
2. Quando houver casais poderão estes ficar no mesmo quarto sempre que tal seja possível.
3. Todos os quartos possuem casa de banho.
4. Em todos os quartos existe, junto da cama, um sistema de alerta para chamadas de urgência interna (campainha) que poderá ser acionado em caso de necessidade do residente.
5. Nos quartos coabitam pessoas do mesmo sexo, à exceção de casais.
6. Poderá efetuar-se a mudança do residente para outro quarto, quando se verifique essa necessidade por via da adequação dos cuidados a prestar, alteração da sua situação clínica, existência de conflito, da gestão de vagas ou outro motivo, desde que se verifique acordo entre as partes envolvidas.
7. Nos quartos é estritamente proibido:



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

8. Guardar alimentos de rápida deterioração;
9. A posse e guarda de objetos potencialmente perigosos (facas, navalhas, tesouras, armas, entre outros);
10. Fumar, bem como consumir ou guardar bebidas alcoólicas.
11. Não é permitido utilizar as paredes para colocar quadros ou estampas sem prévia autorização, assim como não são permitidos quaisquer objetos suscetíveis de desencadear incêndios.
12. A visita dos familiares e amigos é facultada nos períodos determinados, ou noutros, desde que não interfira com o funcionamento das atividades do Lar. As visitas nos quartos não são permitidas sem a autorização prévia do Diretor Técnico do Lar, ou de dirigente ou órgão da Santa Casa, que, para o efeito, deve obter o respetivo parecer técnico.
13. Será obrigatório que todos os utentes tomem banho, obedecendo à escala estabelecida no interesse e promoção da sua saúde e asseio individual.

ARTIGO 21º (Cuidados de Higiene, Conforto e Saúde)

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação diária de cuidados de higiene corporal, conforto e imagem e realiza-se no decorrer do dia, sempre que a situação o justifique.
2. Deverão ser assegurados em conformidade com o definido no PIC.
3. Os cuidados de enfermagem são da responsabilidade do Lar da Levada.
4. Os residentes desta resposta social são acompanhados a consultas de clínica geral ou especialidade, tratamentos e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência ou indisponibilidade, por colaboradores do Lar da Levada.
5. Em situações de urgência, a Instituição deve acionar os meios necessário para apoio ao residente e recorrer aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e/ou Hospital). Em simultâneo, a família é informada da ocorrência e disponibilizada toda a informação necessária.



ARTIGO 22º

(Refeições)

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche, jantar e ceia;
2. O horário de serviço de refeições é o seguinte:

Pequeno-Almoço: 9:00 horas.
Almoço: 12:10 horas.
Lanche: 15:00 horas.
Jantar: 19:00 horas.
Ceia: 21:00 horas (Serão servidas nos quartos).
3. A alimentação deve ser variada, bem confeccionada e adequada às condições individuais do utente.
4. As dietas especiais de prescrição médica consoante o seu estado de saúde, são de cumprimento obrigatório, devendo as ementas especiais serem afixadas na cozinha.
5. As ementas devem ainda ser afixadas junto à entrada da porta principal do Lar e na entrada do refeitório, em locais acessíveis aos utentes e familiares.
6. A entrada de familiares no refeitório e cozinha não é permitida, salvo se for autorizada pela Mesa Administrativa, pelo Provedor, pela Diretora-geral ou pelo Diretor Técnico do Lar.
7. Os bens alimentares adquiridos pelos residentes e/ou oferecidos pelos familiares só poderão ser guardados nos quartos e/ou entregues aos residentes, com aprovação do diretor técnico ou pessoa designada para o efeito, de modo a garantir as prescrições médicas.
8. É expressamente proibido armazenar produtos alimentares perecíveis nos quartos.
9. As bebidas alcoólicas para consumo pessoal dos utentes, não são permitidas, salvo em situações excecionais e com autorização da Mesa Administrativa, do Provedor, da Diretora-geral ou da Diretora Técnica do Lar.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

ARTIGO 23º

(Saídas e Pedidos de Licença)

1. Os utentes podem sair sozinhos do Lar desde que tenham autonomia para o fazer, respeitando as indicações médicas e devendo, sempre, informar a hora de regresso.
2. Sempre que o residente manifestar e desejar ausentar-se do Lar (ex. férias, fins de semana), poderá fazê-lo com o conhecimento prévio do Diretor Técnico e mediante a assinatura de declaração de responsabilidade e, quando impossibilitado, por razões de saúde, deficiência ou pelo seu comportamento, de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de, nos mesmos termos, cumprir os seus deveres, deverá ser mediante assinatura do acompanhante designado pelo tribunal, devendo comunicar, sempre que possível, com o mínimo de um dia de antecedência.
3. Sempre que o utente faça as refeições fora do Lar, devem os familiares ou o próprio utente informar o Diretor Técnico deste facto.

ARTIGO 24º

(Despesas de Funeral)

- 1 - As despesas com o funeral são da responsabilidade dos familiares.

ARTIGO 25º

(Roupa e Haveres Pessoais)

- 1 - O utente deve fazer-se acompanhar das suas roupas e haveres pessoais.
- 2 - Todos os objetos de que o utente seja portador serão registados no ato de admissão, devendo o documento ser assinado pelo próprio, acompanhante (s) e pelo Diretor Técnico do Lar, sendo uma cópia daquele entregue ao utente, ficando outra arquivada no processo individual deste nas respetivas zonas de dormitório.
- 3 - A roupa deve ser marcada pelos familiares com o número do utente e arrumada em espaço privativo do mesmo.
- 4 - Sempre que haja alguma alteração quer de abate, quer de aumento dos bens do utente na relação elaborada durante o internamento, deve ser dado conhecimento ao Diretor Técnico e feita a correção no registo inicial.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

5 - O Lar não assume a responsabilidade de bens ou valores que não estejam à sua guarda e relativamente aos quais não se tenha procedido nos termos dos números anteriores.

6 - Em caso de sinistro o Lar não é responsável por quaisquer bens pertencentes aos utentes.

7 - O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e de banho é assegurado pela instituição.

ARTIGO 26º

(Devolução de Bens Pessoais e Gestão de Bens Monetários)

1 - No caso de saída voluntária ou perda de estatuto de residente do Lar, serão restituídos, mediante termo de entrega, todos os bens que sejam da sua pertença.

2 - Em caso de falecimento, os serviços administrativos, conjuntamente com o Diretor Técnico, procederão ao arrolamento do espólio, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos ou representante legal dos bens e objetos de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.

3 - No caso de não haver herdeiros legítimos ou representante legal, os bens, valores e objetos, reverterem a favor do Lar (S C M P D L).

4 - Havendo disposições deixadas quanto a valores, mesmo por escrito e apenso ao processo individual, serão estes entregues de acordo com a vontade real do autor da sucessão, não sendo permitidos legados a favor de dirigentes e funcionários da Misericórdia.

5 - No caso de o residente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e perante a ausência de familiar/responsável ou representante legal ou acompanhante, a Direção Técnica do Lar assume essa gestão até que seja determinada medida de acompanhamento de maior.

6 - Os movimentos dos bens monetários dos residentes são efetuados mediante registo pelo elemento responsável, em documento próprio, não podendo ser impedida a entrega dos valores correspondentes a essa gestão quando solicitada pelo residente ou pelo seu representante legal ou acompanhante.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

ARTIGO 27º

(Aquisição de Fraldas e Medicação)

Os serviços prestados pelas instituições de saúde, assim como as fraldas, algálias, sacos de urina ou colostomia, são gratuitos e da responsabilidade do Lar, desde que sejam prestados de forma gratuita, no primeiro caso, e comparticipados pelo subsistema a que o utente tenha direito, tratando-se de fornecimentos.

Os medicamentos, e o material ortopédico, próteses e outros que se considerem não imprescindíveis para o utente, são da responsabilidade do mesmo.

ARTIGO 28º

(Admissão e Gestão de Pessoal)

- 1 - O pessoal auxiliar deve ser recrutado entre pessoas de ambos os sexos, com idade superior a 18 anos e ter escolaridade mínima obrigatória.
- 2 - O pessoal Técnico deve ter formação superior na área das suas funções.
- 3 - Todo o pessoal do Lar deve ter formação adequada, devendo ser proporcionada e facultada a frequência a acções de formação.
- 4 - Todo o pessoal deverá ser sujeito a observação médica, no mínimo uma vez por ano, obtendo documento comprovativo do seu estado de saúde.
- 5 - Todo o pessoal deverá ser portador de registo criminal no ato da sua admissão.

ARTIGO 29º

(Pessoal Afecto ao Lar da Levada)

- 1- Diretor Técnico;
- 2- Assistente Social
- 3- Psicólogo;
- 4- Dietista/ Nutricionista em tempo parcial;
- 5- Médico a tempo parcial;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

- 6- Animador sociocultural;
- 7- Pessoal Administrativo;
- 8- Encarregada de Setor;
- 9- Ajudantes de Ação Direta (Trabalhadores Auxiliares de Apoio a Idosos, Cuidadores Sociais, Trabalhadores de Ação Médica, Ajudantes de Cozinha e Refeitório);
- 10- Capelão;
- 11- Enfermeiros;
- 12- Outro pessoal designado pelo Mesa Administrativa, necessário ao bom funcionamento do Lar.

O quadro de pessoal afeto ao Lar da Levada encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de unidades de pessoal, respetivas habilitações literárias, categorias profissionais e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

ARTIGO 30º (Competências)

A - Diretor Técnico

1 - Ao Diretor cabe, no plano técnico, a responsabilidade de dirigir e coordenar a valência, por nomeação, no âmbito da sua competência própria contratualizada e dos poderes que lhe forem delegados pela Mesa Administrativa ou subdelegados pelo Provedor. É da responsabilidade do Diretor Técnico a programação e gestão dos serviços, dos cuidados e das atividades e a coordenação e supervisão dos trabalhadores, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de organização técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, assegurando a qualidade de vida e dignidade dos residentes, e em especial:

- a) Coordenar e orientar a equipa, bem como promover reuniões com os residentes e suas famílias, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a satisfação da qualidade dos serviços e cuidados prestados;
- b) Garantir a elaboração, implementação e monitorização do plano de atividades da ERPI;



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

- c) Supervisionar os cuidados e serviços prestados garantindo a sua qualidade;
- d) Garantir a supervisão e o acompanhamento da formação inicial e contínua da equipa, em articulação com a direção da instituição;
- e) Assegurar, em articulação com a equipa, a realização do diagnóstico e a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos residentes integrantes no PIC, bem como a monitorização dos serviços, cuidados e atividades nele constantes;
- f) Promover a articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades e com a comunidade;
- g) Garantir a elaboração de protocolos de segurança dos residentes e de sinalização e atuação em emergência e risco de maus-tratos e negligência, bem como facultar o seu acesso.

2 — O diretor técnico, em articulação com a direção da instituição, deve privilegiar estratégias de envolvimento da pessoa, do representante legal e da família na atividade da ERPI, e na execução do PIC, avaliando os cuidados prestados, com o objetivo de garantir a permanente satisfação das necessidades e expectativas, numa ótica de melhoria contínua e de participação ativa de todos os intervenientes.

3 - Propor à Mesa Administrativa, ao Provedor, ou à Directora Geral a aquisição de bens e serviços, designadamente, de equipamentos necessários ao funcionamento da valência.

4 - Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal afecto ao Lar.

5 - Zelar pela aplicação efectiva do regulamento interno.

6 - A elaboração, organização e desenvolvimento do Plano de Ação e de Atividades, incluindo passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica.

B - Assistente Social

1 - Elabora processos sociais dos utentes.

2 - Efetua visitas ao domicílio.

3 - Elabora relatórios Sociais do Utente e das famílias.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

- 4 - Colabora no estudo da comparticipação do utente de acordo com a sua situação socioeconómica e familiar.
- 5 - Organiza e mantém atualizado o processo individual e social de cada utente.
- 4 - Fomenta as relações entre utentes, pessoal do Lar, familiares, amigos e outros.

C – Dietista/ Nutricionista

- 1 - Procede à elaboração de ementas em articulação com o sector da cozinha.
- 2 - Elabora as dietas gerais e específicas de acordo com a prescrição médica.
- 3 - Colabora com outros técnicos na melhoria do bem-estar dos utentes.

D - Psicólogo

- 1 - Faz o acompanhamento psicológico regular aos utentes assistidos no Lar.
- 2 - Faz a avaliação do estado emocional e cognitivo do utente.
- 3 - Em articulação com o gabinete de saúde propõe encaminhamento para outras especialidades.
- 4 - Articula-se com os animadores socioculturais e técnica de serviço social com objectivo de melhoria da qualidade de vida dos utentes.
- 5 - Intervêm em situações de crise sempre que necessário.

E - Médico

- 1 - Mantém actualizado o processo clínico e terapêutico do utente.
- 2 - Faz consultas aos utentes e pede consultas de especialidade sempre que ache conveniente.
- 3 - Articula com outros profissionais da área, tendo em atenção o bem-estar físico e psíquico do utente e a melhoria do seu estado de saúde.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

F - Enfermeiros

- 1 - Gerem e controlam a aplicação da terapêutica aos utentes.
- 2 - Controlam e avaliam a Tensão Arterial e glicemias dos utentes.
- 3- Mantém atualizada a folha de terapêutica de Enfermagem consoante prescrição médica.
- 4 - Fazem registos dos utentes que apresentem alterações nas folhas de diário de enfermagem.
- 5 - Registam e avisam no dia anterior, o dia de consultas e exames dos utentes.
- 6 - Prestam cuidados de enfermagem.
- 7 - Orientam o pessoal no que respeita a procedimentos com os utentes dependentes tais como mobilizações, posicionamentos e prevenção de úlceras de decúbito.
- 8 - Orientam o pessoal no que concerne à autonomia dos utentes.
- 9 - Procedem à transferência dos utentes para outras unidades de saúde sempre que o Lar não possa dar resposta à situação clínica do utente;
- 10 - Elaboram a execução de planos de prestação de cuidados.

G - Animador Sociocultural

- 1 - Elabora para cada ano a proposta do Plano de Actividades para os utentes, devendo ser coadjuvada por outros técnicos da Instituição.
- 2 - Pode promover actividades com outras Instituições, desde que autorizada superiormente.
- 3 - Desenvolve actividades que mantenham as actividades cognitivas e físicas dos utentes com salubridade.
- 4 - Para as deslocações ao exterior, é sempre necessária a autorização do familiar/responsável ou representante legal ou acompanhante, quando os residentes não tenham capacidade para o fazer.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

5 - Durante os passeios e outras atividades no exterior os residentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

H - Trabalhador Auxiliar de Apoio ao Idoso e Cuidador Social

1 - Prestam cuidados de higiene e conforto.

2 - Fazem acompanhamento do utente no Lar.

3 - Recolhem a roupa suja para a lavandaria e trazem a roupa limpa que organizam nos roupeiros.

4 - Ajudam na administração directa da terapêutica distribuída pelos enfermeiros.

5 - Acompanham os utentes às consultas e urgências, na indisponibilidade dos familiares.

6 - Procedem diariamente à limpeza dos quartos e áreas comuns tendo em conta a higiene e a imagem do Lar.

7 - Colaboram na alimentação dos idosos e nas atividades de animação.

8 - Têm em atenção os idosos dependentes e doentes no que se refere a posicionamentos e vigilância.

9 – Efetuam registo de ocorrências.

ARTIGO 31º

(Direitos e Deveres dos Trabalhadores)

1 - Todos os trabalhadores devem respeitar os utentes devendo também ser respeitados por estes.

2 - Todos os trabalhadores devem desenvolver as suas actividades com zelo e ética.

3 - Todos os trabalhadores devem contribuir para um bom trabalho de equipa, para a melhoria do seu serviço e para o bom nome da Instituição.



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

ARTIGO 32º

(Qualidade)

- 1 — O Lar da Levada deve ter um técnico que assegure as funções de gestão de qualidade, devidamente designado pela direção da instituição.
- 2 — O cargo de gestor de qualidade pode ser acumulável com outras funções na ERPI, podendo assegurar vários equipamentos.

ARTIGO 33º

(Livro de Registo de Ocorrências)

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências deve ser verificado diariamente. As ocorrências registadas devem ser tratadas de modo a garantir uma atuação adequada e/ou a resolução da inconformidade detetada mediante a supervisão do Diretor Técnico.

ARTIGO 34º

(Livro de Reclamações)

1. Nos termos da legislação em vigor, esta estrutura residencial para pessoas idosas possui Livro de Reclamações. O Livro de Reclamações físico encontra-se disponível na secretaria.
2. A apresentação da reclamação deve ser realizada junto da Direção Técnica, pelo residente, familiar/responsável ou representante legal ou acompanhante.
3. O tratamento das queixas recebidas deverá ser realizado em conformidade com a legislação em vigor.

ARTIGO 35º

(Revisão e Alteração)



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA

Este regulamento poderá ser revisto e alterado após o período inicial três anos, se assim se achar conveniente e o recomendar a experiência colhida neste primeiro período de vigência, sem prejuízo de outras alterações que, eventualmente, se revelem necessárias, as quais só serão eficazes se aprovadas pela Mesa Administrativa, divulgadas adequadamente e introduzidas no respetivo texto.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE PONTA DELGADA, aprovado pela Mesa Administrativa em reunião realizada em 14 de novembro de 2024