



**SANTA
CASA**

DA MISERICÓRDIA DA HORTA

REGULAMENTO INTERNO



Lar Residencial

| Rampa de São Francisco, 1

9900-033, Horta

| Telef: 292 207 500

| Site: www.scmhorta.pt

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO LAR RESIDENCIAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

**Capítulo I
Do Lar Residencial**

**Seção I
Da Natureza e Fins**

**Art.º 1
(Definição e Localização)**

O presente regulamento visa definir as regras de organização e funcionamento do Lar Residencial, situado na Rampa de São Francisco, n.º 1, 9900-033 Horta, com o tel. 292207500. É uma valência da Santa Casa da Misericórdia da Horta, com a mesma sede, com compromissos aprovados a 17 de janeiro de 2019 pelo Bispo D. João Lavrador, Bispo de Angra e Ilhas dos Açores e alterados a 21 de abril de 2021.

**Art.º 2
(Designação e Natureza)**

O Lar Residencial enquanto valência da Santa Casa da Misericórdia da Horta assume-se como um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar.

**Art.º 3
(Destinatários)**

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

- a) Que frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas ou projetos, em localidades fora da sua área de residência;
- b) Cujos familiares não os possam acolher;
- c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
- d) Cujas famílias necessitem de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.

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

Art.º 4
(Princípios Gerais e Objetivos)

- 1 - O lar residencial prossegue, designadamente, os seguintes objetivos:
- a) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
 - b) Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
 - c) Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia do residente;
 - d) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;
 - e) Promover a interação com a família e com a comunidade.

Seção II
Da organização do Lar Residencial

Art.º 5
(Organização e Funcionamento)

A organização e funcionamento interno do Lar Residencial serão baseados neste regulamento, obrigando-se todos os destinatários ao seu cumprimento, o qual está de acordo com o Regulamento Interno da Instituição e em conformidade com as Leis Gerais do Trabalho e CCT.

Art.º 6
(Dos Órgãos Sociais)

Os órgãos sociais do Lar Residencial encontram-se especificados no Regulamento Interno da Instituição.

Art.º 7
(Coordenação e Orientação)

1. A Direção Técnica do Lar compreende todos os poderes próprios e delegados pelo Provedor, em conformidade com a missão e visão da Instituição e com os objetivos do Compromisso da Misericórdia.
2. Os aspetos de administração e orientação são despachados com o Provedor, devendo os aspetos técnicos de serviço ser tratados pelo Diretor Técnico, que orientará a valência e as competências dos colaboradores.

[Handwritten signatures and initials]

Capítulo II
Funcionamento do Lar Residencial

Seção III
Da Inscrição e da Admissão dos Clientes

Art.º 8
(Capacidade)

O Lar Residencial tem capacidade para acolher 14 clientes.

Art.º 9
(Das Inscrições)

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

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

Art.º 10
(Condições de Admissão)

1. A admissão está dependente da existência de vaga, da avaliação realizada pelo Diretor Técnico ou Técnico Social e da aprovação do Provedor e/ou da Mesa Administrativa.
2. São condições de admissão no Lar Residencial:
 - a) Ter mais de 16 anos, salvo situações pontuais devidamente justificadas;
 - b) Preferencialmente, ser natural e residir no concelho da Horta
 - c) Inexistência de suporte familiar de apoio ou incapacidade da família, quer por motivos monetários, quer por motivos de saúde, em prestar cuidados permanentes

Art.º 11
(Declarações/Documents)

1. Para formalização da inscrição deverão os pais ou outros representantes legais do candidato apresentar os seguintes documentos:
 - a) Cartão de cidadão do candidato ou nº de contribuinte, nº de beneficiário, nº de cartão de utente;
 - b) Identificação do representante legal e do contato de referência;

- c) Boletim de vacinas;
- d) Atestado de incapacidade;
- e) Relatórios médicos, psicológicos e outros;
- f) 2 fotografias;
- g) Declaração sobre o rendimento do agregado familiar (última declaração de IRS ou últimos 3 vencimentos);
- h) Outras declarações comprovativas da situação económica do agregado familiar, designadamente, quando esteja a beneficiar de bolsas de formação, prestação social ou pensão;
- i) Em caso de desemprego, apresentar o comprovativo do facto (Centro de Emprego);
- j) Comprovativo de outras despesas mensais certas, nomeadamente com medicação.

Art.º 12

(Renovação da Inscrição/Anulação)

1. Em cada ano civil deve ser feita a confirmação da inscrição para o ano civil seguinte, durante o mês de outubro.
2. Considera-se anulação da inscrição:
 - a) Sempre que existirem indícios de ter havido falsificação de documentos ou prestação de falsas declarações, podendo acionar-se os meios legais e judiciais adequados;
 - b) Quando não se proceder à confirmação e renovação da inscrição da inscrição nos prazos estabelecidos;
 - c) Sempre que se verifique um desrespeito sistemático das normas estabelecidas no presente regulamento.

Secção IV

Da Gestão Administrativa

Art.º 13

(Períodos, Horários e Regras de Funcionamento)

1. O Lar Residencial funciona todos os dias da semana, 24h dia.
2. No período das 9.00h às 16.30h, nos dias úteis, os clientes são encaminhados para outra resposta social, nomeadamente para o Centro de Atividades Ocupacionais, valência da mesma Instituição.
3. São permitidas as saídas dos clientes até às 22h, desde que devidamente acompanhados por colaboradores afetos ao Lar Residencial, por familiares ou por responsáveis legais, mediante autorização prévia.

4. A entrada de clientes após o horário definido só será permitida em casos devidamente justificados.
5. Sempre que possível e quando comprovadas e verificadas as condições adequadas, deve ser promovido o contato com a família ou pessoa de referência. Assim, os clientes devem usufruir de períodos de férias, de fins de semana e de comemorações de datas festivas com os pais ou representantes legais.
6. Não é permitida a entrada do cliente quando se verificam as seguintes situações:
 - a) Sempre que no cliente sejam notados sinais de doença, nomeadamente doenças infectocontagiosas, ou de outro tipo, que possam comprometer a saúde física dos restantes clientes e colaboradores;
 - b) Quando o cliente apresente comportamentos inadequados associados ao incumprimento da medicação prescrita e sendo esta da responsabilidade da família ou de outro representante legal;
 - c) Agravamento acentuado da saúde física e/ou mental dos clientes, que impliquem cuidados continuados e especializados de saúde.
7. Existe um horário de visita no Lar Residencial, que deve ser respeitado, de forma a não interferir com as rotinas dos clientes: 14.00h às 16.30h.
8. As visitas devem ocorrer em local próprio para o efeito.

**Secção V
Da Admissão**

**Art.º 14
(Acolhimento)**

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

**Secção VI
Do Transporte**

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

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

Secção VII

17/11/20
17/11/20
17/11/20

Da Alimentação

Art.º 16
(Regras da Alimentação)

1. As refeições são fornecidas pela Instituição e as ementas são organizadas por uma dietista.
2. As ementas são afixadas mensalmente nas instalações da Residência, em local visível e de fácil acesso.
3. Não é permitida a receção de alimentos confeccionados fora da Instituição, com exceção de bolos de aniversários ou quando solicitado em ocasiões festivas.

Art.º 17
(Dietas e Alimentos Específicos)

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

Art.º 18
(Horário das Refeições)

- a) Nos dias úteis, são fornecidas as seguintes refeições no Lar, nos seguintes horários:

Pequeno-almoço	7h
<i>Reforço diabético</i>	17h
Jantar	19h às 20h
<i>Reforço diabético</i>	21h
Ceia	22h

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA HORTA | **LAR RESIDENCIAL**

Mant

[Handwritten mark]

*180
[Handwritten mark]*

<i>Reforço diabético</i>	23h
--------------------------	-----

b) Nos fins-de-semana e feriados, são fornecidas as seguintes refeições, nos seguintes horários:

Reforço geral	7h
Pequeno almoço	10h
Almoço	13h
Lanche	15h
<i>Reforço diabético</i>	17h
Jantar	19h às 20h
<i>Reforço diabético</i>	21h
<i>Ceia</i>	22h
<i>Reforço diabético</i>	23h

**Secção VIII
Do Vestuário e Objetos Pessoais**

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

1. Os clientes do Lar Residencial devem, no momento de admissão, trazer vestuário/calçado para uso pessoal. Neste ato, deve ser realizado uma relação discriminativa de todos os bens, assinada pelo cliente, família ou seu representante legal e pelo Diretor Técnico.
2. Deve ser remetida, para os serviços administrativos, uma cópia deste documento e sempre que haja alteração, deve ser realizado o abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada.

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA HORTA | LAR RESIDENCIAL

3. A aquisição e pagamento de peças de vestuário durante a estada no Lar Residencial é da inteira responsabilidade do cliente, família ou representante legal.
4. Em caso de ausência de suporte familiar, compete ao Diretor Técnico a aquisição de vestuário/calçado em falta ou de outros bens primários, mediante justificação e autorização do Provedor e/ou Mesa Administrativa e recorrendo aos recursos financeiros do cliente.
5. O Lar Residencial não se responsabiliza pelo desaparecimento ou estrago de objetos de pertença ou bens (relógios, telemóveis, máquinas fotográficas, joalheria em ouro, etc.), que os clientes possam trazer consigo.
6. Todo o vestuário e artigos de higiene que os clientes tragam deverão vir devidamente identificados, caso contrário o Lar não se responsabiliza por eventuais trocas ou desaparecimentos.
7. É da responsabilidade do Lar a aquisição de todos os produtos de higiene e o fornecimento de medicação, que este necessite.

Art.º 20
(Depósito de bens)

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

Secção IX
Da Lavandaria

Art.º 21
(Procedimentos na higiene/arrumo da roupa)

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

4. Em caso de danificação ou desaparecimento de algum artigo deve ser dado conhecimento ao Diretor Técnico.

Secção X
Da Saúde, dos Cuidados de Saúde e Medicação

Art.º 22
(Cuidados de saúde)

1. Os clientes ficam vinculados ao médico de família, da Unidade de Saúde de Ilha, que se responsabiliza por todos os cuidados e encaminhamentos de saúde.
2. No Lar Residencial podem ser prestados cuidados de saúde primários, pela equipa de enfermagem da Unidade de Saúde de Ilha.
3. No caso de existirem vinculações a especialidades de saúde, estas devem ser mantidas e asseguradas.
4. É da responsabilidade dos colaboradores do Lar Residencial o acompanhamento a estas consultas.
5. Em caso de internamento hospitalar, e caso se justifique, deve o cliente ser acompanhado por um Técnico ou colaborador do Lar Residencial.

Art.º 23
(Período de Doença)

1. Em situação de doença ou de acidente, os clientes devem de imediato ser assistidos e encaminhados pelo Diretor Técnico, para os serviços de saúde locais.
2. Sempre que se justifique, os clientes que apresentem sintomas ou sinais de doença, que possa contagiar os restantes, devem permanecer no Lar Residencial, resguardados dos espaços comuns.

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

1. O Lar Residencial deverá ser informado sobre a medicação que os clientes tomam, assim como, sempre que se verifique alteração da mesma.
2. A informação sobre a medicação deverá ser acompanhada por uma justificação médica, onde consta a natureza da doença e posologia dos medicamentos prescritos pelo médico.
3. A medicação do lar residencial é requisitada pela Instituição. É fornecida por uma farmácia, em blister semanal, sempre que possível.

4. É da responsabilidade dos colaboradores do Lar Residencial a administração dos medicamentos.
5. Não podem ser administrados medicamentos, sem indicação médica, ou sem o conhecimento do Diretor Técnico.

Art.º 25

(Dever de Informação sobre o Estado de Saúde)

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

Secção XI
Serviços disponibilizados

Art.º 26

(Atividades e condições de frequência)

1. No Lar Residencial são desenvolvidas os seguintes serviços/atividades:
 - a) alojamento em quarto duplo/triplo;
 - b) alimentação;
 - c) cuidados e higiene individual;
 - d) higiene dos espaços individuais e comuns;
 - e) tratamento de roupa;
 - f) assistência médica;
 - g) cuidados de enfermagem;
 - h) apoio psicossocial;
 - i) acompanhamento a atividades quotidianas;
 - j) atividades lúdicas e recreativas;
 - k) assistência religiosa.
2. Todos os clientes, nos dias úteis, são encaminhados para os núcleos de atividade desenvolvidos na valência CAO.
3. Aos fins de semana e feriados são desenvolvidas atividades específicas de carácter recreativo e lúdico, que vão de encontro às preferências e solicitações dos clientes.
4. Sempre que se justifique, os utentes participam em eventos organizados pela Comunidade local e são organizadas comemorações internas de datas festivas.
5. Sempre que o cliente participe em algum passeio ou atividade de exterior, cuja duração seja superior a um dia, é necessária autorização do Diretor Técnico, do Provedor e/ou Mesa Administrativa.

Secção XII

Dos Critérios das Comparticipações Familiares

A comparticipação familiar tem em consideração os seguintes aspetos:

- A população alvo abrangida pela Instituição;
- As normas obrigatórias resultantes dos Acordos de Cooperação com o Instituto para o Desenvolvimento Social dos Açores;
- A co-responsabilidade das famílias, mesmo que carenciadas financeiramente;
- A qualidade dos serviços prestados;
- O funcionamento da Instituição e a sua estabilidade financeira, sem colocar em causa os fins sociais a que se destina.

Art.º 27
(Mensalidades)

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

Art.º 28
(Prazos de Pagamento)

1. O pagamento das mensalidades é efetuado nos doze meses do ano, até dia 15 de cada mês, nos serviços administrativos da Instituição.

Art.º 29
(Consequências do Não Pagamento)

1. O não pagamento atempado do montante da comparticipação mensal e demais complementos apresentados pela Instituição, sem justificação válida e prévia, dará

origem a uma penalização de 10% do valor daquela, a qual será incluída no recibo do mês seguinte.

2. O não pagamento da comparticipação e demais despesas durante um mês, por motivos não considerados justificados, dará origem à rescisão imediata do presente contrato por incumprimento do cliente ou representante legal.

Art.º 30
(Outros pagamentos)

1. As seguintes despesas adicionais, não estão incluídas no valor pago de mensalidade
 - a) Fornecimento de refeições extra (cereais específicos, etc,)
 - b) Fornecimento de fraldas, pensos e resguardos;
 - c) Medicamentos e suplementos vitamínicos;
 - d) Materiais de enfermagem (algalias, sondas, sacos de urina);
 - e) Exames complementares de diagnóstico;
 - f) Consultas médicas particulares;
 - g) Aquisição de próteses, talas ou outro material técnico;
 - h) Aluguer de aparelhos hospitalares;
 - i) Oxigénio;
 - j) Transportes de táxi ou públicos;
 - k) Tratamentos de estética/beleza extra;
 - l) Taxas moderadoras ou outros serviços do sistema nacional de saúde público ou privado;
 - m) Chamadas telefónicas particulares;
 - n) Excursões e outras atividades recreativas extra;
 - o) Despesas fúnebres;
 - p) Outros extras de carácter pessoal (tabaco, etc.).
2. A cobrança das despesas adicionais pode ser reconsiderada, se for comprovada incapacidade económica e/ou ausência de suporte familiar de apoio, mediante referência do Serviço Social e aprovação da Mesa Administrativa.

Secção XIII
Do Seguro de Acidentes Pessoais

Art.º 31
(Âmbito do Seguro)

1. A Instituição tem um seguro, obrigatório por lei, que abrange todos os clientes que a frequentam.
2. É da responsabilidade da Instituição o pagamento do seguro.

Art.º 32
(Responsabilidade em Caso de Acidente)

1. Em caso de acidente do cliente providenciar-se-á ao seu encaminhamento para os serviços de saúde, sempre acompanhado por um colaborador da Instituição.
2. O Diretor Técnico deve ser informado de imediato e diligenciar no sentido de comunicar aos representantes legais e Provedor e/ou Mesa Administrativa.
3. Sempre que se justifique, o Diretor Técnico deve contatar os serviços administrativos para que seja acionado o seguro.

Secção XIV
Dos Direitos e Deveres dos Clientes

Art.º 33
(Direitos dos Clientes)

Os clientes do Lar Residencial têm os seguintes direitos:

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

Art.º34
(Deveres dos Clientes)

Os clientes do Lar Residencial têm os seguintes deveres:

- a) Dever de respeitar os direitos dos colegas, descritos no artigo 33º;

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

Secção XV
Dos Direitos e Deveres dos Pais ou Outros Representantes Legais

Art.º 35
(Direitos dos Pais ou Outros Representantes)

1. Direito a serem respeitados os princípios da dignidade, respeito e individualidade;
2. Direito à liberdade de expressão;
3. Direito ao reconhecimento das suas crenças religiosas e particular respeito pela expressão de fatores culturais, não sendo por isso, sujeito a discriminações por razões de género sexual, orientação sexual, estado civil, idade, raça, crenças ou ideologias, pertença a uma minoria étnica ou linguística e nível socioeconómico, assim como, por razões inerentes à deficiência;
4. Direito ao respeito pela confidencialidade de todos os elementos da sua vida e de quem representa;
5. Direito a participar ativamente nas decisões que afetam a organização e funcionamento da valência;
6. Direito a ser informado sobre qualquer aspeto relacionado com o cliente que representa;
7. Direito a fazer reclamações e sugestões.

Art.º 36
(Deveres dos Pais ou Outros Representantes)

1. Dever de colaborar com a Instituição e seus colaboradores, para o bom funcionamento e melhoria da qualidade do atendimento dos serviços;
2. Dever de assistir e participar nas reuniões para a qual são convocados;

Handwritten signature

Handwritten signature

3. Dever de informar e manter atualizada toda a informação relativa a medicação, declarações de rendimentos, etc.;
4. Dever de estar sempre contactável ou, na impossibilidade temporária, facultar o contacto de quem o substitua;
5. Dever de apoiar e/ou substituir o cliente no cumprimento dos deveres e das normas de funcionamento estabelecidas pela valência;
6. Dever de pagar as mensalidades nos prazos estabelecidos;
7. Dever de cumprir o regulamento interno.

196
14/02/05

Secção XVI Do Funeral

Art.º 37 *(Custeamento do funeral e sufrágios)*

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

Art.º 38 *(Atos fúnebres)*

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

Secção XVII Das Reclamações e Sugestões

Art.º 39 *(Livro de Reclamações)*

1. A Instituição tem livro de reclamações, específico para os estabelecimentos em que sejam exercidas atividades de apoio social.
2. A Instituição faculta, sempre que solicitada, aos clientes, pais ou representantes legais, o livro de reclamações.

Art.º 40

(Reclamações/Sugestões Dirigidas ao Coordenador Técnico)

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

1. Qualquer pessoa que queira fazer uma reclamação ou sugestão ao Diretor Técnico da valência poderá fazê-la, preenchendo uma ficha criada para o efeito e colocá-la na caixa de reclamações, disponível no serviço.
2. As fichas encontram-se no Lar Residencial à disposição de todos os interessados.

Secção XVIII

Dos Serviços aos Pais ou Outros Representantes Legais do Cliente

Art.º 41

(Áreas e Serviços da Instituição e do Lar Residencial)

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

- a) Nos assuntos da área administrativa e financeira, aos colaboradores administrativos da Secretaria;
- b) Nos assuntos diretamente relacionados com o Lar Residencial, ao Diretor Técnico, que poderá fazer o encaminhamento para as diferentes áreas;
- c) Nos assuntos gerais, ao Provedor e se solicitado, à Mesa Administrativa.

Capítulo III
Disposições Finais

Art.º 42

(Alterações no Regulamento Interno)

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

Art.º 43

(Entrada em Vigor)

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DA HORTA | LAR RESIDENCIAL

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

Art.º 44

(Casos Omissos e Disposições Comuns)

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

Retificado a 5 junho 2025.

Provedor

Vice-provedor

Tesoureiro

Secretário

Vogal

Handwritten signatures of the administrative board members: Provedor, Vice-provedor, Tesoureiro, Secretário, and Vogal.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia da Horta.

Publicite-se.