



ASOCA
Associação de
Solidariedade Social e
de Socorros de
Campelos

REGULAMENTO INTERNO

ERPI
Estrutura Residencial
para Pessoas Idosas

LAR DE SANTO ANTÓNIO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**(ERPI)**

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	Pág.
NORMA 1ª – ÂMBITO DE APLICAÇÃO	3
NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	3
NORMA 3ª – NATUREZA	3
NORMA 4ª – OBJETIVOS	3
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	
NORMA 5ª – DESTINATÁRIOS	4
NORMA 6ª – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	4
NORMA 7ª – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO/PRIORIZAÇÃO NA LISTA DE ESPERA	5
NORMA 8ª - PROCESSO DE ADMISSÃO	5
NORMA 9ª – ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES	7
NORMA 10ª – PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE	7
NORMA 11ª – LISTA DE ESPERA	8
CAPÍTULO III – REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO	
NORMA 12ª – UTILIZAÇÃO DOS ESPAÇOS	9
NORMA 13ª - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	9
NORMA 14ª - VISITAS AOS CLIENTES	10
NORMA 15ª - PERÍODOS DE AUSÊNCIA DOS CLIENTES	10
NORMA 16ª – ALIMENTAÇÃO	10
NORMA 17ª - CUIDADOS DE SAÚDE	11
NORMA 18ª – FORMAS DE ATUAÇÃO EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	11
NORMA 19ª – ÓBITOS E ATOS FÚNEBRES	11
NORMA 20ª - QUADRO DE PESSOAL	12
NORMA 21ª - DIREÇÃO TÉCNICA	12
NORMA 22ª - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	12
NORMA 23ª – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS	12
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES / MENSALIDADES	
NORMA 24ª – CÁLCULO DO RENDIMENTO	13
NORMA 25ª – TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES	14

NORMA 26ª – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INTEGRADOS NA MENSALIDADE	14
NORMA 27ª – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO INTEGRADOS NA MENSALIDADE	15
NORMA 28ª – REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR / MENSALIDADE	15
NORMA 29ª – PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR / MENSALIDADE	15

CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES

NORMA 30ª – DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES	16
NORMA 31ª - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	17
NORMA 32ª - DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	17
NORMA 33ª - DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES	18
NORMA 34ª - DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS	19
NORMA 35ª – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	19

CAPÍTULO VI – ROUPA, VALORES E ESPÓLIO

NORMA 36ª – ROUPA, VALORES E ESPÓLIO	20
NORMA 37ª – DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	20
NORMA 38ª – DEVOLUÇÃO DOS BENS PESSOAIS	20
NORMA 39ª – GESTÃO DE BENS FINANCEIROS	21

CAPÍTULO VII – DISCIPLINA

NORMA 40ª – PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS	21
NORMA 41ª – INFRAÇÕES E PENALIDADES	21

CAPÍTULO VIII – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 42ª – CESSAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL À INSTITUIÇÃO	22
---	----

CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 43ª – ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	22
NORMA 44ª - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	22
NORMA 45ª – ENTRADA EM VIGOR	23

CAPÍTULO I**DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA 1ª****ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1. **A ASOCA – Associação de Solidariedade Social e de Socorros de Campelos**, com Acordo de Cooperação para a resposta social **Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)**, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Lisboa, em 11/11/1998, rege-se pelo presente Regulamento.
2. O presente Regulamento visa:
 - a) Constituir um referencial normativo que permita incrementar qualidade nos serviços prestados, tendo em conta a implementação de critérios de organização, funcionamento e responsabilização, envolvendo clientes, significativos, colaboradores, Direção e sociedade em geral;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras, direitos e deveres de todos os envolvidos no bom funcionamento da instituição.

NORMA 2ª**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

A ASOCA, na resposta social ERPI e para efeitos de elaboração do Regulamento Interno, rege-se pelo estipulado na legislação em vigor, bem como no Protocolo de Cooperação, nos Guiões e Circulares de Orientação Técnica da Segurança Social e Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS's, em vigor.

NORMA 3ª**NATUREZA**

1. **A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas - Lar de Santo António**, sito na Rua da Cruz, nº 25, Campelos, é um equipamento da **ASOCA – Associação de Solidariedade Social e de Socorros de Campelos**, instituição particular de solidariedade social, registada na Direcção-Geral da Segurança Social, no Livro n.º 4 das Associações de Solidariedade Social sob o n.º 56/90, a fls. 133 verso e 134, em 21 de Setembro de 1990, com sede na Rua do Mercado nº 22, em Campelos, fundada em 05-12-1979.
2. É um equipamento de alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, que se destina a receber e apoiar pessoas de ambos os sexos, abrangendo preferencialmente a área da freguesia de Campelos, bem como das freguesias e concelhos limítrofes.
3. O **Lar de Santo António**, resposta social ERPI, tem capacidade para 42 residentes, todos abrangidos pelo Acordo de Cooperação celebrado com a Segurança Social.

NORMA 4ª**OBJETIVOS**

O **Lar de Santo António**, resposta social ERPI, tem como objectivos:

1. Atender e acolher pessoas idosas, cuja problemática não seja passível de outra resposta;

2. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
3. Proporcionar serviços permanentes e adequados à satisfação das necessidades dos seus residentes;
4. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento, através da prestação de cuidados de saúde adequados, do apoio psicossocial e da criação e manutenção de redes relacionais potenciando a sua integração social;
5. 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;
6. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com novas tecnologias úteis;
7. Preservar e incentivar a relação inter-familiar, os laços familiares e competências da família;
8. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar.
E ainda, de acordo com cada caso:
9. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
10. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
11. Promover a intergeracionalidade;
12. Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
13. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª DESTINATÁRIOS

1. Pessoas com idade igual ou superior a 65 anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer no seu meio habitual de vida;
2. Pessoas adultas com idade inferior a 65 anos em condições excepcionais, a considerar caso a caso pela Direção, sob parecer técnico;
3. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

NORMA 6ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

1. Estar inscrito e apresentar a documentação solicitada;
2. A vontade manifesta do idoso em efectuar a admissão e respeitar o Regulamento;
3. Estar nomeado um representante do Cliente que o substitua em todos os seus impedimentos de manifestações de vontade própria;
4. Não sofrer de doenças infecto-contagiosas ou do foro psiquiátrico, que prejudique o regular funcionamento da valência;
5. Estar enquadrado nas condições referidas na Norma 5ª.

NORMA 7ª

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO/PRIORIZAÇÃO NA LISTA DE ESPERA

(total de 100 pontos)

1. Constituem critérios de prioridade na selecção dos clientes:
 - a) Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social (20 pontos);
 - b) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários (17 pontos);
 - c) Necessidade expressa pelo cliente quando este é autónomo nas suas decisões, ou observada, no caso dos restantes (15 pontos);
 - d) Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição (11 pontos);
 - e) Ser cliente da Instituição no Serviço de Apoio Domiciliário, do Centro de Dia ou Centro de Convívio (9 pontos);
 - f) Isolamento pessoal (7 pontos);
 - g) Abandono por parte da família (6 pontos);
 - h) Conflito familiar/marginalização/exclusão (5 pontos);
 - i) Situação socioeconómica precária (4 pontos);
 - j) Ausência de habitação ou degradação acentuada da mesma (3 pontos);
 - k) Situação de isolamento geográfico (2 pontos);
 - l) Data da inscrição (1 pontos).
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela congregação dos vários itens e, em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que seja sócio e se conclua ser uma situação em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.
3. A instituição reserva o direito de, a título excepcional e de comprovada necessidade do idoso, proceder à admissão de clientes que não se enquadrem nos critérios acima mencionados.
4. Constitui factor de preferência nos critérios de admissão, a prestação de serviço de voluntariado à ASOCA, por um período superior a dez anos.

NORMA 8ª

PROCESSO DE ADMISSÃO

1. O processo de admissão tem lugar após a abertura de uma vaga nesta resposta social.
2. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através de entrevista com o Diretor Técnico. *Numa primeira fase* será preenchida uma ficha de inscrição que irá constituir parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato;
- b) Cartão de Contribuinte do candidato;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
- e) Comprovativo dos rendimentos provenientes de pensões ou prestações sociais do candidato e do agregado familiar.

Numa segunda fase e com a abertura de vaga será necessário proceder-se à avaliação dos requisitos de acordo com os dados obtidos. Para tal o candidato ou representante legal deverá ainda apresentar ao Diretor Técnico mais alguns documentos para efectuar a proposta de admissão, a saber:

- f) Cópia da declaração de IRS e respectiva nota de liquidação;
- g) Comprovativos das despesas mensais fixas do cliente, considerando-se para o efeito:
 - . O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - . Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- h) Relatório médico comprovativo da situação clínica do candidato, medicação atual e cuidados de saúde;
- i) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

Numa terceira fase, concretizando-se a admissão, o candidato ou representante legal deverá entregar:

- j) Boletim de Vacinas;
- l) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença.
- m) Sempre que o contrato de prestação de serviços seja subscrito por outras pessoas para além do candidato, a inscrição deve conter cópia do Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte ou Cartão de Cidadão dos subscritores.

3. A admissão na resposta social ERPI é feita por deliberação da Direcção sob parecer do Diretor Técnico e, se necessário, do técnico de saúde, mediante proposta de admissão.
4. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou ao seu representante legal no prazo de 5 dias úteis.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção de dados em falta.
6. No caso do pedido de admissão ser feito via institucional, este deverá ser acompanhado de relatório social pormenorizado sobre as condições sócio-económicas do candidato e/ou família e relatório clínico que contenha informações sobre o seu estado de saúde.
7. No acto de admissão do cliente será tido em conta o seguinte:
 - a) As admissões são efectuadas nos dias úteis das 14h30 às 17h00;
 - b) Será dado conhecimento do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal, prestando-se todos os esclarecimentos necessários;
 - c) A roupa do cliente deverá vir marcada com o número que lhe tenha sido atribuído pela instituição;

- d) Será elaborada uma relação de bens que o cliente traga para a instituição. Esta relação deve especificar os bens que ficam em poder do idoso e os que ficam confiados à guarda da instituição. A Instituição não se responsabiliza por objectos de valor que não fiquem à sua guarda;
 - e) Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou o seu representante legal e a instituição será celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços e Alojamento.
1. Existe um livro de registo de admissão dos clientes, actualizado, onde consta a identificação do cliente, data de entrada, de saída e motivo.

NORMA 9ª

ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. É objectivo do acolhimento avaliar a adaptação do cliente. Para tal é elaborado o Programa de Acolhimento do Cliente que se reporta ao período experimental de um mês. Durante este período e de acordo com as necessidades do cliente serão feitas as diligências necessárias para uma boa integração do mesmo, nomeadamente ao nível da adaptação ao espaço físico, aos equipamentos, aos serviços prestados e interacção com os colaboradores e os outros clientes.
2. Findo o período de adaptação acima referido e caso o cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Após deliberação da Direcção e a aceitação do candidato ou seu representante legal, são constituídos os seguintes processos:
- a) **Processo Social do Cliente**, do qual constam os seguintes documentos:
 - Ficha de inscrição;
 - Comprovativo da inscrição com validade para um ano;
 - Ficha de avaliação inicial de requisitos;
 - Proposta de admissão com deliberação da Direcção;
 - Contrato de prestação de serviços;
 - Ficha de informação ao sectores;
 - Lista de bens do cliente;
 - Declaração comprovativa do recebimento do Regulamento Interno e autorização de informatização de dados pessoais para elaboração do processo individual e uso da imagem (fotos) para divulgação do trabalho realizado pela instituição;
 - Ficha de avaliação diagnóstica;
 - Relatório do programa de acolhimento do cliente;
 - Plano Individual de Cuidados;
 - Registo da prestação de serviços;
 - Registo de ocorrências de situações anómalas;

- Registo de períodos de ausência;
- Registo da cessação da relação contratual com indicação de data e motivo.

b) Processo de Atividades Ocupacionais e de Desenvolvimento Pessoal:

- Ficha das necessidades de actividades ocupacionais e desenvolvimento pessoal;
- Ficha de plano de intervenção de acordo com limitações / potencialidades;
- Ficha de registo de actividades (individual);
- Ficha de registo de actividades (grupo).

c) Processo Clínico do cliente, composto por:

- Relatório do médico assistente com prescrição dos medicamentos a tomar;
- Boletim de vacinas;
- Fotocópia do cartão de utente dos serviços de saúde ou subsistemas;
- Ficha de registos médicos;
- Ficha de registos de cuidados de enfermagem;
- Ficha terapêutica;
- Outros elementos complementares de diagnóstico.

d) Processo Administrativo, constituído pelos seguintes documentos:

- Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
- Fotocópia do cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- Fotocópia do cartão de pensionista;
- Cartão de Utente (original);
- Comprovativo da pensão/reforma, dos subsídios complementares e de outros rendimentos;
- Ficha de Admissão de Cliente – Serviços Administrativos.

2. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

3. Cada processo individual é arquivado em local próprio que garanta a sua confidencialidade.

NORMA 11ª

LISTA DE ESPERA

1. Não sendo possível proceder à admissão por inexistência de vaga, o candidato ficará em lista de espera.
2. No caso de não surgir vaga, o candidato poderá ficar em lista de espera durante um ano. Findo este período, a inscrição deverá ser renovada a pedido do candidato ou seu representante. Se não fizer renovação após o período referido, a candidatura ficará sem efeito.
3. Os critérios de priorização no posicionamento na lista de espera são conforme o disposto no Art.º 7.º.
4. A instituição, periodicamente, procede à actualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estão interessados em continuar a integrá-la, procedendo ao arquivo da inscrição do candidato, por um período mínimo de um ano, e à actualização da lista de espera.

CAPÍTULO III REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª UTILIZAÇÃO DOS ESPAÇOS

1. A utilização dos diversos espaços do equipamento deverá ter em conta as seguintes normas:
 - a) Os espaços da estrutura residencial destinam-se à utilização dos clientes, visando a sua participação activa na Instituição. Devem, no entanto, ser respeitadas as formas de organização do trabalho, evitando a permanência em alguns sectores durante o período de maior actividade, bem como deverá ser respeitado e cumprido o período nocturno de silêncio entre as 22 e as 7 horas;
 - a) Os espaços devem ser utilizados de forma a respeitar a privacidade e individualidade de cada cliente, procurando preservar a higiene, arrumação e durabilidade dos equipamentos;
2. A admissão para determinado quarto será de acordo com a vaga disponível, podendo ocorrer mudança mediante apreciação técnica.

NORMA 13ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Lar de Santo António funciona 24 horas e 365 dias por ano.
2. O horário de funcionamento dos diversos serviços é o seguinte:
 - a) **Serviços administrativos:**
 - Dias úteis das 10h00 às 13h30 e das 14h30 às 18h30.
 - b) **Serviços médicos:**
 - Dias úteis - horário flexível.
 - c) **Serviços de enfermagem:**
 - Dias úteis – horário flexível
 - Fim-de- semana e feriados em situações de urgência.
 - d) **Serviço Social:**
 - Dias úteis das 09h00 às 17h00.
 - Atendimento: 5ª feiras das 14h30 às 17h.
3. **O horário de visitas é o seguinte:**
 - a) Todos os dias das 14h às 18h.
 - b) O horário das visitas pode ser flexível para familiares e amigos que por motivos justificados não o possam cumprir;
 - c) Os utentes acamados terão um horário de visitas flexível de acordo com orientações médicas, podendo ser restringido o número de visitas por pessoa e o seu período de permanência.
4. **Os horários das refeições são os seguintes:**
 - Pequeno Almoço – das 08h30 às 10h00
 - Almoço – das 12h00 às 13h00
 - Lanche – das 16h00 às 16h30

- Jantar – das 19h00 às 20h00

NORMA 14ª

VISITAS AOS CLIENTES

1. Os familiares e amigos dos clientes deverão iniciar a sua visita, dentro do horário estabelecido, contactando previamente com a receção ou com uma das colaboradoras de serviço.
2. Os clientes poderão receber visitas nos quartos (duas pessoas no máximo) desde que tal não perturbe a privacidade dos seus colegas de quarto.
3. Os familiares e amigos dos clientes deverão respeitar as indicações médicas no que respeita a restrições alimentares, mormente se o cliente for diabético.
4. Os familiares e amigos poderão participar nas refeições desde que avisem com antecedência e que a logística do refeitório o permita, mediante tabela exposta no placar.
5. A instituição pode proibir a entrada a visitas que provoquem alterações comportamentais no cliente.
6. As visitas devem seguir as recomendações que estão expostas e acessíveis aos visitantes.

NORMA 15ª

PERÍODOS DE AUSÊNCIA DOS CLIENTES

1. Todos os clientes são livres de entrar e sair do estabelecimento entre as 09h00 e as 19h00 (avisando sempre na receção), com excepção daqueles que por razões de saúde e mediante indicação médica, não o possam fazer sozinhos. Estes serão autorizados desde que acompanhados por familiares, colaboradores ou outras pessoas idóneas.
2. Se o idoso pretender sair antes das 09h00 ou regressar depois das 19h00 deverá informar a colaboradora responsável nesse turno bem como a hora prevista de chegada.
3. As saídas dos idosos serão registadas no Livro de Ocorrências pelas colaboradoras e também em livro próprio para o efeito pela administrativa ou colaborador técnico com a indicação de quem acompanha o cliente (se for caso disso), do dia, da hora de saída e hora provável de regresso, o destino e se toma ou não alguma refeição do dia.
4. A saída dos idosos para casa de familiares ou amigos, para fins-de-semana, férias ou outra situação, deve ser comunicada à Diretora Técnica com pelo menos 48 horas de antecedência.
5. As saídas no âmbito das actividades de animação sociocultural serão da responsabilidade da equipa técnica e adequadas às condições físicas e psíquicas de cada cliente, salvo indicação médica ou familiar em contrário. Também estas saídas se encontram registadas nos processos das actividades ocupacionais.
6. Em todas as deslocações que o cliente realizar por sua conta e risco ao exterior da instituição, este assume na íntegra toda a responsabilidade por quaisquer danos morais ou patrimoniais causados a terceiros.
7. Sempre que possível, nas épocas festivas de Natal, Ano Novo e Páscoa, o cliente deverá passá-las com os seus familiares.

NORMA 16ª

ALIMENTAÇÃO

1. A elaboração da ementa é semanal sendo fixada em local visível junto ao refeitório.
2. São de cumprimento obrigatório as dietas alimentares prescritas pelo médico ou nutricionista, sendo da sua responsabilidade o início e termo.
3. Para além das quatro refeições normais é fornecida ainda uma pequena ceia (chá ou leite).

4. No caso do cliente ser diabético haverá especial atenção com o regime alimentar.
5. A instituição não se responsabiliza por qualquer alimento adquirido pelo cliente/família.

NORMA 17ª

CUIDADOS DE SAÚDE

1. Sempre que o cliente necessite de consulta médica será atendido pelo médico da instituição após marcação pela colaboradora de turno;
2. Todas as situações de emergência que surjam serão encaminhadas para os serviços de urgência;
3. Sempre que um cliente seja transportado ao hospital, deve o acompanhante levar elementos sobre a sua identificação completa, cartão de utente e folha de medicação prescrita;
4. Os clientes são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da instituição;
5. No caso de algum cliente adoecer ou for de urgência para o hospital, deve o fato ser comunicado ao representante legal ou familiar próximo, com a máxima brevidade;
6. A instituição assegura a administração da medicação prescrita, não sendo permitido ao cliente ter medicamentos na sua posse, salvo ordem médica em contrário;
7. O cliente ou representante legal deve comunicar à enfermeira ou ao médico da instituição a prescrição de qualquer medicamento que lhe tenha sido feita fora da instituição;
8. Não é permitido ao cliente automedicação, bem como a suspensão da medicação prescrita, sem conhecimento do serviço competente.

NORMA 18ª

FORMAS DE ATUAÇÃO EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

1. Todos os colaboradores em contato direto com os clientes devem ter conhecimento dos procedimentos a seguir em caso de acidente ou doença súbita bem como nas relacionadas com a ingestão de alimentos (intoxicações, mau estar, engasgamento);
2. A Instituição dispõe do seu Plano de Emergência interno e tem afixado em local visível as plantas de emergência para orientação, em situação de evacuação, bem como os fluxogramas de atuação das equipas em caso de emergência.

NORMA 19ª

ÓBITOS E ATOS FÚNEBRES

1. A instituição deverá informar de imediato do óbito do cliente, caso este ocorra nas instalações até às 00:00h. Caso ocorra após as 00:00h o representante legal ou familiar próximo será informado a partir das 06:00h.
2. O representante legal do cliente ou familiar próximo poderá solicitar à instituição que seja informado logo após o óbito.
3. É da responsabilidade da família ou do representante legal definir a agência funerária e encaminhá-la para a instituição o quanto antes.
4. Todas as providências relativas às exéquias e funeral são da responsabilidade da família ou representante legal.
5. No caso do cliente ter anteriormente determinado, por escrito, as condições do seu funeral, sobretudo no que diz respeito ao carácter civil ou religioso e, não havendo família de suporte, fica a Direção com a competência para decidir que o enterro se faça nas condições requeridas e a expensas da Instituição, desde que as mesmas não acarretem encargos anormais. Se não existir comunicação escrita com as últimas vontades do cliente o funeral realiza-se segundo as

normas da Instituição, dentro de um estilo digno, em harmonia com o rito católico, sendo conduzido para o cemitério da freguesia onde se encontra a Instituição.

NORMA 20ª

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, função e formação.
2. O conteúdo funcional dos colaboradores dos diversos sectores está estabelecido pela Instituição no Manual de Funções, de acordo com as respectivas categorias profissionais e a legislação em vigor.

NORMA 21ª

DIREÇÃO TÉCNICA

A Direcção Técnica do Lar de Santo António compete a um técnico superior, com licenciatura na área das ciências sociais e humanas, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível. Tem a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

Artigo 22ª

RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

1. O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do Livro de Reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que cumulativamente possuam as seguintes características:
 - Exerçam a sua actividade num estabelecimento físico e permanente;
 - Tenham contacto direto com o público;
 - Forneçam bens ou prestem serviços.
2. Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui um Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos (durante os dias úteis da semana) e à colaboradora de turno (aos fins de semana), sempre que desejado.
3. Efetuada a reclamação, o duplicado é entregue, no momento, ao reclamante. A instituição deve destacar o original e, no prazo de dez dias úteis, enviá-lo à entidade reguladora – Instituto da Segurança Social, IP – Centro Distrital de Lisboa, juntamente com as respectivas alegações, baseadas na recolha de informações por parte da Diretora Técnica junto dos intervenientes, com vista ao apuramento da veracidade dos fatos. Após a respectiva análise, é proposta à Direcção da Instituição a emissão do seu parecer.
4. De relevar que os clientes têm direito a ser atendidos com cortesia e eficiência, mas devem igualmente respeitar as normas usuais de urbanidade no relacionamento com os profissionais.
5. O cliente também poderá dirigir a sua reclamação ou sugestões ao Director Técnico que ficará responsável pelo registo e ações necessárias ao seu tratamento.

NORMA 23ª

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 é lido regularmente pela Diretora Técnica, colocando a data e rubrica em como teve conhecimento.

CAPÍTULO IV
COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES / MENSALIDADES

NORMA 24ª
CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = RA/12 - D$$

Sendo que:

RC = Rendimento Mensal do Cliente

RA = Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do cliente** (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) **De pensões** – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - b) **De prestações sociais** (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) **Prediais** – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
 - d) **De capitais** – rendimentos definidos no art.º 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - e) **Outras fontes de rendimento** (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeitos da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA 25ª**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. O valor da comparticipação mensal (valor pago pela utilização dos serviços) determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente;
2. À despesa referida na alínea b) do n.º 3 da NORMA 24ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do cliente: é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo, de forma individualizada;
7. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do cliente e familiares exceder o valor de 120% do custo efectivo, salvo se houver dúvidas ou falta de apresentação da documentação solicitada, comprovativa dos rendimentos do agregado, caso em que é livre a determinação da comparticipação complementar.

NORMA 26ª**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INTEGRADOS NA MENSALIDADE**

A instituição deverá proporcionar ao cliente, como contrapartida do pagamento da comparticipação familiar, os seguintes serviços:

- a) Alojamento em condições de preservar a privacidade dos clientes;
- b) Assistência médica e de enfermagem;
- c) Alimentação adequada às necessidades dos clientes, garantindo o cumprimento das prescrições médicas e da nutricionista;
- d) Lavagem e tratamento da roupa de uso pessoal, da cama e casa de banho;
- e) Cuidados de higiene e conforto a prestar diariamente e sempre que necessário;
- f) Higiene ambiental dos espaços individuais e colectivos;
- g) Apoio psicossocial;
- h) Actividades culturais, recreativas e sociais, respeitando as capacidades e interesses dos clientes e de acordo com o Plano de Actividades definido anualmente;
- i) Apoio no desempenho das actividades da vida diária, segundo programa definido no Plano Individual de Cuidados;

- j) Assistência religiosa, sempre que o cliente ou os seus familiares o solicitem.

NORMA 27ª

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO INTEGRADOS NA MENSALIDADE

Consideram-se serviços extraordinários e não contemplados na comparticipação familiar, ficando desse modo a cargo do cliente ou seu representante, os seguintes:

- a) Aquisição de medicamentos;
- b) Consultas médicas particulares e taxas moderadoras;
- c) Meios complementares de diagnóstico;
- d) Produtos de incontinência;
- e) Produtos para a realização de cuidados de enfermagem (pensos, algáliação, sondas nasogástricas, injectáveis);
- f) Deslocações em transporte da instituição (de acordo com tabela em vigor afixada em local visível);
- g) Deslocações para actividades socioculturais em grupo utilizando transporte que não seja da instituição, que implique portagens e outras despesas inerentes às actividades;
- h) Cuidados específicos como: calista, cabeleireiro e outras;
- i) Despesas de funeral e serviço fúnebre;
- j) Outras despesas de carácter pessoal solicitadas pelo cliente/familiares e não incluídas no objecto do contrato de prestação de serviços.

NORMA 28ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR / MENSALIDADE

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento do cliente, no custo médio real/cliente e tendo em consideração a taxa de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal no caso de se verificar um período de ausência do cliente, devidamente fundamentado, que exceda quinze dias seguidos.

NORMA 29ª

PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR / MENSALIDADE

1. O pagamento da comparticipação familiar/mensalidade deverá ser efectuado no Lar de Santo António, sito na Rua da Cruz, nº 25, 2565-031 Campelos, ou através de transferência bancária, até ao dia 8 do respectivo mês ou no dia útil posterior, quando este coincidir com um sábado, domingo ou feriado.
2. Na mesma data deverão ser liquidados os serviços extra, caso sejam utilizados.
3. A forma de pagamento no que respeita à data de entrada/saída dos clientes, corresponde à data de admissão e saída dos mesmos e referente ao mês em curso.
4. No caso de ocorrer o falecimento ou desistência do cliente, o pagamento da comparticipação contará até ao dia do levantamento dos bens e acerto de contas.

5. O não pagamento da mensalidade, sem justificação prévia e plausível, dentro do prazo estabelecido, implica o pagamento agravado de 1% por cada dia de atraso, salvo situações especiais devidamente acordadas entre o cliente e/ou representante legal e a Direção.
6. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente no estabelecimento até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES

NORMA 30ª DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. **Os clientes têm direito:**
 - a) À satisfação das suas necessidades básicas: físicas, psíquicas, sociais e espirituais, tendo em conta a manutenção da sua autonomia;
 - b) À participação em todas as actividades da Estrutura Residencial de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - d) Ter assegurada a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal e médico;
 - e) Ter conhecimento do Regulamento Interno, das decisões e outras informações respeitantes ao funcionamento da Estrutura Residencial;
 - f) A inviolabilidade da correspondência;
 - g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição.

2. **Os clientes têm o dever:**
 - a) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Lar de St.º António, bem como outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
 - b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária da Estrutura Residencial, numa perspectiva de solidariedade social e de manutenção de uma vida activa, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
 - c) Comunicar ao sector da saúde da Instituição a prescrição de qualquer medicamento que lhe tenha sido feita fora do Lar;
 - d) Tratar com respeito e dignidade os outros clientes, colaboradores e os dirigentes da Instituição, com vista a contribuir para a existência de um ambiente saudável;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f) Guardar sigilo sobre situações ocorridas na Instituição que coloquem em risco a privacidade dos outros clientes;
 - g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 31ª
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. Direitos da Instituição:

- a) A livre actuação e plena capacidade contratual com respeito pelas normas legais aplicáveis, reservando-se o direito de recusar a prestação de serviços quando se concluir pela inadaptação dos serviços solicitados;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) O recebimento regular das mensalidades dos clientes;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Exigir dos clientes e dos familiares um comportamento e colaboração adequados ao cumprimento integral dos objectivos indicados no presente regulamento;
- f) Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. Deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Prestar e cumprir o estabelecido com o cliente e/ou representante legal no Contrato de Prestação de Serviços e Alojamento;
- c) Cumprir o Regulamento Interno e assegurar o normal funcionamento da Estrutura Residencial;
- d) Comunicar ao representante legal ou familiar de referência do cliente todas as alterações comportamentais e de saúde ocorridas durante a sua permanência na estrutura residencial;
- e) Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
- f) Garantir o sigilo dos dados constantes no processo do cliente;
- g) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- h) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- i) Avaliar o desempenho dos colaboradores, designadamente através da auscultação dos clientes;
- j) Manter o processo dos clientes actualizados.

NORMA 32ª
DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. Constituem direitos dos colaboradores:

- a) Cumprimento da legislação laboral em vigor;
- b) Ter condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho;
- c) A comunicação atempada das escalas e horários de trabalho, funções e tarefas atribuídas;
- d) Participar em reuniões gerais e de sectores, efectuar críticas e sugestões, colaborando na avaliação periódica dos serviços;
- e) O respeito e adequada valorização do seu trabalho;
- f) A participação em acções de formação, reciclagem e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição;

- g) O recebimento atempado da retribuição salarial;
- h) Ser indenizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais.

2. Constituem deveres dos colaboradores:

- a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
- b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e exercer com zelo e dedicação o trabalho que lhes seja confiado inerente às suas funções;
- c) Respeitar as orientações que lhes são dadas pelos seus superiores;
- d) Respeitar e tratar com urbanidade os representantes da instituição, clientes, superiores hierárquicos, colegas de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- e) Guardar lealdade à instituição, designadamente não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus clientes (sigilo profissional), salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída;
- f) Participar por escrito e/ou oralmente ao responsável de serviço as ocorrências que considerem importantes para o bom funcionamento do serviço;
- g) Utilizar de forma cuidadosa e adequada os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das suas tarefas responsabilizando-se pelos danos que possam causar;
- h) Participar nas reuniões quando convocados;
- i) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais, nomeadamente usar farda de trabalho e não exibir jóias e adornos;
- j) Não aceitar, directa ou indirectamente, quaisquer presentes, empréstimos ou, em geral, quaisquer ofertas que possam pôr em causa a liberdade da sua acção e a credibilidade da Instituição;
- k) Participar nas acções de formação promovidas ou proporcionadas pela Instituição;
- l) Cumprir as orientações do presente regulamento.

NORMA 33ª

DIREITOS E DEVERES DOS FAMILIARES

1. Constituem direitos dos familiares:

- a) Visitar os seus familiares;
- b) Levá-los a participar em acontecimentos familiares sempre que possível;
- c) Obter informações acerca da prestação e avaliação dos serviços acordados no plano de cuidados;
- d) Obter esclarecimentos sobre a situação de saúde do cliente junto do médico ou enfermeira, informando com antecedência a Direção Técnica, de modo a não colidir com o normal decorrer do funcionamento;
- e) Participar nas ações promovidas pela instituição destinadas às famílias do cliente.

2. Constituem deveres dos familiares:

- a) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do cliente;
- b) Visitar com regularidade os seus familiares, cumprindo o horário das visitas e outras recomendações que estão expostas e acessíveis aos visitantes;
- c) Proceder ao acompanhamento do cliente nas consultas externas, sendo obrigação da instituição fornecer toda a informação pertinente relativa ao estado de saúde do cliente;
- d) Colaborar no assinalar da data do seu aniversário e outras datas festivas;

- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade e outras despesas, de acordo com o estabelecido.

NORMA 34ª

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. Constituem direitos dos voluntários:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
- b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- c) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- d) Estabelecer com a instituição um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
- e) Ser ouvido na preparação das decisões da instituição que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
- f) Ser reembolsado das importâncias dispendidas no exercício de uma atividade programada pela instituição, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade;
- g) No exercício das suas funções ao serviço da instituição, estar coberto por um seguro social voluntário;
- h) Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo do cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
- i) Receber as indemnizações, subsídios e pensões, bem como outras regalias legalmente definidas, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário.

1. Constituem deveres dos voluntários:

- a) Observar os princípios deontológicos porque se rege a actividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respectivos programas e projectos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com os profissionais da instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- g) Não assumir o papel de representante da instituição sem o conhecimento e prévia autorização desta;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a instituição;
- i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade.

NORMA 35ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou familiares ou representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;

2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, ao familiar ou representante legal e outro arquivado no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

CAPÍTULO VI ROUPA, VALORES E ESPÓLIO

NORMA 36ª ROUPA, VALORES E ESPÓLIO

1. O cliente deverá fazer-se acompanhar da roupa considerada indispensável ao seu uso pessoal devidamente identificada, bem como poderá ainda transportar consigo os haveres estritamente pessoais;
2. O cliente pode trazer pertences pessoais para o quarto como televisão, molduras, quadros, etc., sujeitando-se ao parecer do responsável técnico;
3. De todos os pertences pessoais que o cliente seja portador, será elaborada, no acto da admissão, uma relação discriminativa, assinada pelo próprio e pelo responsável técnico, apensando-se uma cópia no processo administrativo;
4. Sempre que se verifique alguma alteração à relação acima descrita o cliente ou o seu representante obriga-se a transmiti-la ao responsável técnico, identificando o pertence (peça de roupa ou objecto) para abate ou acréscimo na relação inicialmente elaborada, seguindo o processamento previsto no número anterior;
5. A Instituição só poderá ser responsabilizada pelos bens que constem da referida relação.

NORMA 37ª DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

1. Os clientes que disponham de objectos de valor ou dinheiro poderão colocá-los à guarda da Instituição através do recurso à figura do contrato de depósito, entregando-os nos serviços administrativos. O contrato de depósito é feito em triplicado ficando um para o cliente/representante legal, outro para os serviços administrativos e o restante para o processo individual do cliente.
2. Tais valores serão retomados mediante a elaboração do respectivo termo de entrega;
3. Caso a família ou o cliente queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 38ª DEVOLUÇÃO DE BENS PESSOAIS

1. No caso de saída voluntária ou perda do seu estatuto de residente da Estrutura Residencial, serão restituídos ao cliente, mediante termo de entrega, todos os bens que sejam sua pertença.
2. Em caso de falecimento, os serviços administrativos conjuntamente com o responsável técnico, procederão ao arrolamento do espólio, através de auto, até ao final do primeiro dia útil após o óbito, com vista a posterior entrega aos herdeiros legítimos dos bens de que o falecido não tiver disposto válida e eficazmente para depois da morte.
3. No caso de não haver herdeiros legítimos, legítimos e/ou testamentário, os bens e objectos reverterem para a Instituição.

NORMA 39ª
GESTÃO DE BENS FINANCEIROS

1. A gestão dos bens financeiros do cliente poderá ser feita pela instituição, seja por vontade própria do mesmo quando este é considerado capaz de gerir a sua pessoa e respectivos bens, seja por determinação judicial quando o cliente não detenha capacidade para exercer os seus direitos e assumir as suas obrigações;
2. No caso da gestão dos bens financeiros ser feita pela instituição por vontade própria do cliente, este deve passar uma procuração para salvaguardar a legitimidade dos atos praticados.
3. Os movimentos dos bens monetários do cliente são efectuados mediante registo em conta corrente de modo a manter transparentes todas as alterações ocorridas ao valor do pecúlio inicial. Os movimentos registados devem estar devidamente justificados e comprovados.

CAPÍTULO VII
DISCIPLINA

NORMA 40ª
PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. Quando são detectadas situações de negligência, violação de direitos e maus-tratos ao cliente, por parte dos colaboradores, o Director Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir os direitos do cliente e accionar, junto dos colaboradores, os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação.
2. Quando são detectadas situações de negligência, violação de direitos e maus-tratos ao cliente por parte das pessoas que lhe são próximas (outros clientes, familiares, visitas, etc.), os colaboradores devem informar o Director Técnico, que por sua vez ausculta o cliente e o/os outros intervenientes. De acordo com a situação, o Director Técnico deve informar, formar e apoiar o cliente e os intervenientes a superar a situação ou, em casos extremos, accionar os meios legais ao dispor, nomeadamente a Segurança Social e o Ministério Público – Serviços Locais, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.
3. A instituição pode proceder a uma avaliação interna do comportamento dos colaboradores, de forma a verificar e corrigir situações de negligência, abusos e maus-tratos ao cliente.

NORMA 41ª
INFRAÇÕES E PENALIDADES

1. A violação culposa, por parte de qualquer cliente, entre colaboradores ou entre colaborador e cliente, das determinações que constem neste Regulamento, assim como qualquer acto ou atitude que ultrapasse as normas de respeito pela pessoa, sua dignidade e integridade física e bens, serão punidos, tendo em conta a gravidade dos factos, grau de delito, acumulação de infracções ou reincidências, com as seguintes sanções:
 - Colaboradores:
 - a) Repreensão verbal;
 - b) Repreensão escrita;
 - c) Suspensão;
 - d) Expulsão.
 - Clientes:

- a) Suspensão da estrutura Residencial por determinado número de dias;
 - b) Suspensão definitiva da prestação dos serviços.
2. No caso das sanções aplicadas ao utente que não tem retaguarda familiar, ter-se-á em conta a salvaguarda da satisfação das necessidades básicas diárias.
 3. A aplicação das sanções são da competência:
 - a) Do responsável técnico, mediante inquérito sumário, e para a pena de advertência verbal;
 - b) Da Direcção, nos restantes casos, mediante processo escrito.

CAPÍTULO VIII CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

NORMA 42ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL À INSTITUIÇÃO

A cessação da prestação de serviços pode ocorrer nas seguintes situações:

1. Por decisão do cliente ou representante legal, sendo celebrado o acordo de cessação do contrato de prestação de serviços que será anexado ao seu processo devendo indicar o motivo. Esta decisão deverá ser comunicada à Instituição com 30 dias de antecedência;
2. Por falecimento do cliente;
3. Por comportamento do cliente que perturbe os outros clientes ou o bom funcionamento da Instituição, depois de avaliado e justificado pelo Diretor Técnico;
4. Por incumprimento do cliente dos seus deveres, nomeadamente o não pagamento da mensalidade dentro do prazo estabelecido.

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 43ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da Estrutura Residencial, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à Segurança Social – Serviço Local de Torres Vedras, responsável pelo acompanhamento técnico da resposta social;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente, representante legal ou familiar no ato da celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 44ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 45ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento entra em vigor assim que aprovado em Assembleia Geral e revoga todos os anteriores.

Visto e aprovado e Assembleia Geral do dia 21 de Agosto de 2015

O Presidente da Assembleia Geral

O 1.º Secretário

O 2.º Secretário
