



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

REGULAMENTO INTERNO

NOTA PRÉVIA

Tendo em conta que o Regulamento Interno para esta resposta social aprovado em 2009/06/06 estava desadequado aos normativos atualmente vigentes e, face à recomendação (*advertência*) emanada do CRS Social de Bragança [*Núcleo de Respostas Sociais - (UDSP/NRS de 2017/05/31 N.º 55)*], os órgãos do CSPA MARTINHO, tendo também em consideração a aprovação de novos estatutos por imposição do Dec. Lei N.º 172-A/2014 de 14 de Novembro e 76/2015 de 28 de Julho, deliberaram em 18 de Outubro de 2017 conforme Acta N.º 116 aprovar o presente Regulamento que vigorará a partir de 01/01/2018.

Empresa : CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SÃO MARTINHO
Largo Chafariz do Toural
5210-300 SÃO MARTINHO
C.R.C. : MIRANDA DO DOURO Mat. nº: 000
C.Social : 0.00 C.A.E. 0 N.I.P.C.: 502 261 005

38



ACTAS

ATA Nº 116

Aos dezoito dias do mês de Outubro do ano dois mil e dezassete, pelas 17,00 horas, na sede do Centro Social Paroquial de S. Martinho (IPSS) sita na Rua do Chafariz do Toural da freguesia de S. Martinho, município de Miranda do Douro, reuniu a respetiva Direção, com um único ponto na ordem de trabalhos:

Aprovação de novos regulamentos das diversas valências da Instituição Correção de irregularidades

Aberta a sessão, e começando por debater as novas exigências e advertência solicitadas e emanada pela Segurança Social a coberto da referência UDSP/NRS de 31 de Maio passado, que remeteu o Relatório e Recomendações Provenientes do Processo de Acompanhamento Técnico de que a Instituição foi alvo por parte daquele Organismo e, dado tratar-se de irregularidades a corrigir urgentemente, o secretário da direção informou já ele ter vindo a diligenciar a supressão das referidas irregularidades, no possível, nomeadamente:

- Correção do livro de admissão de clientes - faltava inscrição do motivo do fim da prestação do serviço por parte deste Centro; (o Sr. Diretor técnico suprirá tal necessidade);
- Adequação e conforto dos espaços- falta de alarmes nas casas de banho e corrimão nos corredores;
- Contratação de um enfermeiro e animador sociocultural na percentagem de 67,5%, o que fez recorrendo aos mesmos profissionais que já vinham exercendo tais funções e na mesma percentagem nos lares das vizinhas freguesias de Avelanoso e Malhadas, o que se mostrou vantajoso para todas as três partes, e;
- Em interligação com a Sr.ª Dr.ª Maria do Ceu Trancoso daquele Organismo, elaboração de novos regulamentos que, nesta reunião foram debatidos e por unanimidade decidido aprovar com entrada em vigor no próximo dia 1 de Janeiro de 2018.

Foram pois aprovados, tendo-se o secretário comprometido em diligenciar para distribuição futura a clientes, familiares destes e funcionários, a respetiva impressão em suporte de papel, dos novos:

REGULAMENTO INTERNO da resposta social ERPI (lar)

REGULAMENTO INTERNO DO SAD (Serviço de Apoio ao Domicílio)

REGULAMENTO INTERNO DO CD (Centro de Dia) e

No mesmo âmbito, mas sem que nos tenham sido exido, deliberou-se igualmente aprovar o REGULAMENTO DA LIGA DOS AMIGOS

Nada mais havendo a tratar, foi a sessão encerrada, do que para constar se lavrou a presente acta, que, depois de lida e como prova da sua ratificação, vai ser assinada pelos membros da Direção intervenientes.



(Manuel João Lemos Marques)



(Fortunato Santos Preto)



(Francisco Porfírio Martins)

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (*Lar de Idosos*) de S. Martinho, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar de Idosos celebrado com o Centro Distrital de Bragança em 06/06/2009, pertencente ao Centro Social Paroquial São Martinho, Instituição Particular de Solidariedade Social (*IPSS*), sito na Rua do Chafariz do Toural, em S. Martinho de Angueira, rege-se pelas seguintes normas:

Norma II

Legislação Aplicável

A Resposta Social da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, rege-se pelos seguintes princípios legislativos:

- As condições de organização, funcionamento e instalações a que obedece a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas vulgo (*LAR*) do Centro Social Paroquial S. Martinho, tal como as congéneres, regem-se pelas condições estabelecidas na Portaria n.º 67/2012 de 21 de Março; pelo
- Protocolo de Cooperação em vigor; pelas
- Circulares de orientação técnicas acordadas em sede de CNAAPAC; pela
- Lei n.º 67/98, de 26 de outubro no que toca à Protecção de Dados; pela
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de junho; pelo
- Decreto Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado pelo Decreto Lei n.º 33/2014, de 4 de março – que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social; pelo
- Contrato Colectivo de Trabalho para IPSS;

Norma III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno tem por objectivo:

- 1.** Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- 2.** Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador dos serviços;

3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da Resposta Social;

Os Destinatários da ERPI estão bem defendidos no artigo 5º da Portaria n.º 67/2016 de 21 de março.

Norma IV

São objetivos da ERPI, conforme artigo n.º 3 da Portaria n.º 67/2016 de 21 de março:

- a) Acolher pessoas idosas, ou outras, cuja situação social, familiar, económica e/ou de saúde, não lhes permite permanecer no seu meio habitual de vida;
- b) Assegurar a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
- c) Proporcionar alojamento temporário, como forma de apoio à família;
- d) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação inter-familiar;
- e) Encaminhar e acompanhar as pessoas idosas para soluções adequadas à sua situação.

Norma V

Serviços prestados e Actividades Desenvolvidas:

1. A ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços: (conforme artigo 8º da Portaria n.º 67/2016 de 21 de março):

- 1.1. Alojamento, alimentação e higiene pessoal;
- 1.2. Recolha e tratamento de roupa;
- 1.3. Vigilância 24H por dia, durante a sua permanência no Lar;
- 1.4. Acompanhamento médico (*médico de família*);
- 1.5. Actividades de animação, recreação e lazer;
- 1.6. Cuidados de enfermagem;
- 1.7. Apoio psicossocial;
- 1.8. Serviços periódicos de cabeleireira e barbeiro;
- 1.9. Uso de telefone.

2. Acesso a Serviços não Incluídos na Mensalidade do cliente

1. Fornecimento de fraldas, medicamentos, pagamentos de transportes aquando de deslocações para realizarem exames ou consultas externas.

2. Acompanhamento feito por uma colaboradora fora do distrito de Bragança a uma consulta.



CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

Norma VI

Condições de admissão

1. A ERPI (*vulgo LAR*) do Centro Social Paroquial de S. Martinho, admite pessoas maiores de 65 anos, que careçam deste tipo específico de resposta social, cuja necessidade seja expressa por escrito pelo cliente ou representante legal e não padeçam de doenças infecto-contagiosas ou mentais incompatíveis com o regular funcionamento do estabelecimento.

2. Excepcionalmente e sempre que as circunstâncias a tal aconselhem, o Lar pode admitir pessoas com idade inferior à estabelecida no número anterior.

Norma VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através de uma entrevista realizada com Técnico de Serviço Social, posteriormente é realizado o preenchimento de uma ficha de admissão que constitui parte integrante do processo individual do cliente, devendo

fazer prova das declarações efectuadas, mediante entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Duas fotografias;
 - b) Cópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão, do cartão de beneficiário da Segurança Social e do serviço nacional de saúde e, ainda, do cartão de identificação fiscal;
 - c) Certificado médico de que o candidato não é portador de doença infecto-contagiosa ou mental, impeditiva da normal vivência no Lar;
 - d) Relatório médico relativo à situação de saúde do candidato;
 - e) Fotocópia da Declaração de rendimento mensal, ou documento comprovativo de qualquer tipo de mensalidade (*reforma, pensões, etc.*);
2. Após o registo de admissão, os serviços administrativos organizarão um processo individual para cada cliente, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.

Norma VIII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na admissão:

1. A vulnerabilidade económico-social, ou tratar-se de um membro da Liga de Amigos do CSPS MARTINHO.
2. O grau de degradação das condições habitacionais e de isolamento;
3. A inexistência de apoio familiar, designadamente quando motivado por desajustamento irreconciliável;
4. A naturalidade ou residência na freguesia de S. Martinho;
5. A frequência do Centro de Dia ou a utilização dos Serviços de Apoio Domiciliário da instituição;
6. A antiguidade do pedido de admissão.

Norma IX

Admissão

1. A admissão, por via de regra, será precedida de breve inquérito social e exame clínico.
2. O inquérito social tem por objectivo diagnosticar a necessidade e a adequabilidade da resposta lar de idosos, mediante a recolha e tratamento de informações relativas ao condicionalismo pessoal, familiar e sócio - económico do candidato;

3. O exame clínico, designadamente, tem em vista avaliar a compatibilidade entre o estado de saúde do candidato e o acolhimento no Lar.

4. O Lar poderá dispensar a prévia realização de inquérito social ou de exame clínico, nos casos em que tal se mostre necessário ou conveniente.

5. A decisão de admissão é da competência da Direcção do Centro Social Paroquial S. Martinho que, para o efeito, terá designadamente em consideração os resultados do inquérito social que tiver sido realizado; assim como o parecer elaborado pelo Director Técnico onde conste objectivamente se o requerente deve ou não ser admitido como cliente.

6. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de admissão que assumam:

a) A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia no Lar;

b) A responsabilidade de providenciar pela recepção do cliente em caso de inadaptação, bem assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respectivo contrato de alojamento.

Norma X

Acolhimento de Novos Clientes

1. O(a) Director(a) Técnico(a) é responsável pela integração do cliente na Resposta Social. Este efectua o planeamento da fase de acolhimento do cliente, devendo para esse efeito:

1.1. Marcar a data de ingresso do cliente na Resposta Social;

1.2. Recolher e tratar toda a informação relativa ao cliente, obtida durante a fase de candidatura, bem como da avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente.

1.3. Informar os colaboradores, representativos do cliente, voluntários, entre outros, o que se considere pertinente, para o sucesso do acolhimento do cliente.

2. No primeiro dia da prestação dos serviços estará presente o(a) Director(a) Técnico(a) que conjuntamente com os colaboradores, desenvolve as seguintes actividades:

2.1. Apresentação á equipa responsável pelo Centro Social (*as ajudantes de acção directa, enfermeira, e todas as pessoas que articularão com o cliente*);

- 2.2. Apresentação do espaço que o cliente habitará e facilitando a instalação por parte deste;
 - 2.3. Apresentação do cliente aos restantes clientes da Instituição;
 - 2.4. Evidenciação da importância da participação dos familiares ou representantes do cliente nas actividades a desenvolver;
 - 2.5. Explicação das regras de funcionamento da instituição, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço.
3. No final do período estabelecido para o Acolhimento do cliente o Director Técnico deve elaborar o Relatório do Programa de Acolhimento.

Norma XI

Do Processo Individual do Cliente, conforme artigo 9º da Portaria n.º 67/2012, constam os seguintes documentos:

1. Ficha de Inscrição;
 2. Contrato de alojamento e prestação de serviços;
 3. Identificação, endereço e telefone dos clientes e/ou pessoa a contactar em caso de emergência;
 4. Documentos do Processo de Candidatura;
 5. Dados de caracterização socioeconómica do cliente;
 6. Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de emergência;
 7. Processo Individual de Saúde que possa ser consultado de forma autónoma
 8. Fichas da Entrevista Pré – Diagnostica e de Avaliação Diagnóstica;
 9. Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
 10. Plano Desenvolvimento Individual (*PDI*) e respectiva revisão;
 11. Relatório de monitorização e avaliação do *PDI*;
 12. Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades;
 13. Registos das ocorrências das situações anómalas;
 14. Registo de ausências na resposta social;
 15. Registos da cessação da relação contratual, com indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos;
- O Lar deve manter actualizado o processo individual, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito.

Norma XII

Processo Individual de Saúde

1. O processo individual de saúde deverá conter:
 - a) O registo das observações realizadas, com expressa referência às especialidades farmacêuticas prescritas, aos exames executados e aos tratamentos instituídos, bem assim como as respectivas datas;
 - b) A identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes actos e procedimentos.
2. Sempre que tal seja julgado conveniente, nomeadamente, pelo médico assistente, o Lar pode solicitar aos clientes, por si ou através dos seus representantes, que expressem por escrito o consentimento para se sujeitarem a qualquer acto médico ou tratamento que lhe seja proposto.

Norma XIII

Lista de Espera

1. Os Clientes que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na lista de espera do lar de Idosos.
2. A Lista de espera é actualizada anualmente e/ou sempre que se considere pertinente.



CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XIV

Instalações

1. As instalações da ERPI (*Lar*) do Centro Social Paroquial de São Martinho, **situam-se** na Rua da Chafariz do Toural, 5210-300 S. Martinho de Angueira, Concelho de Miranda Do Douro, Distrito de Bragança, onde o Centro tem a sua sede, instalações distribuídas por três blocos e compostas pelos espaços a saber:

O BLOCO "A" composto por:

1.1 r/chão para DESPENSA GERAL de consumíveis e LIGA DOS AMIGOS do Centro;

1.1.1 uma cave anexa para arrumos;

1.1.2 uma garagem sobre a cave;

1.2 um primeiro andar (*servido por plataforma elevatória e escadas exteriores*) com:

1.2.1 secretaria de recepção a clientes e familiares;

1.2.2 casa de banho;

1.2.3 arquivo;

1.2.3 uma divisão ampla;

1.2.4 uma sala para reuniões e formação profissional.

O BLOCO "B" composto apenas por r/chão que integra:

2.1 o quarto residencial duplo n.º 9 com W.C;

2.2 o quarto residencial duplo n.º 10 com respetiva WC;

2.3 o quarto residencial duplo n.º 11 com sua WC;

2.4 o quarto residencial individual n.º 12 com respetiva WC privativa;

2.5 o quarto residencial individual n.º 13 com WC privada;

2.6 o quarto residencial individual n.º 14 e respetiva WC privativa;

2.7 o quarto residencial individual n.º 15 com WC privativa.

O BLOCO "C" (*PRINCIPAL*) com:

CAVE composta por:

3.1 zona ampla para secagem de roupas;

3.2 uma despensa;

3.3 uma sala de máquinas.

RÉS-DE-CHÃO composto por:

3.4.1 gabinete técnico e de gestão;

3.4.2 sala de convívio geral;

3.4.3 capela;

3.4.4 refeitório;

3.4.5 cozinha;

3.4.6 despensa;

3.4.7 vestiário de colaboradoras;

3.4.8 WC para colaboradoras;

3.4.9 sala das arcas;

3.4.10 sala de tratamento de roupas;

3.4.11 arrecadação geral;

3.4.12 duas casas de banho gerais.

PRIMEIRO ANDAR (*servido por elevador, escadas e plataforma elevatória interiores*) com:

- 3.5.1,2,3,4,5,6,7,8** - oito quartos residenciais duplos com respetivas casas de banho;
- 3.5.9** um quarto duplo sem Wc;
- 4.5.10** um quarto residencial individual com w.c., para assistentes noturnos;
- 4.5.11** uma sala de assistência noturna;
- 4.5.11** sala de barbearia com banheira;
- 4.5.12** uma despensa;
- 4.6.12** sala de medicação.

Norma XV

1. São zonas reservadas aos clientes: os respetivos quartos duplos, e ou individuais e respetivas w.c.

1.1 o diretor técnico, pontualmente e, se necessário, nomeadamente para recepção de visitas, poderá indicar outras zonas para uso privativo dos clientes.

2. São zonas reservadas a colaboradores as referidas nos itens 1.1.1, 1.1.2, 3.1, 3.2, 3.4, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 4.5.10, 4.5.11, 4.5.12. da norma anterior.

3. São zonas reservadas aos órgãos sociais do Centro, chefe dos serviços administrativos e diretor técnico (*excluindo períodos de limpeza e higienização*), as referidas nos itens 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 3.3 e 3.4.1 da norma anterior. Todas as demais zonas não referidas nos números anteriores são de uso comum ou geral.

Horário de Funcionamento

1. O horário de funcionamento da ERPI (*Lar de Idosos*) do Centro Social Paroquial S. Martinho é de 24H por dia, todos os dias da semana.

Norma XVI

Entrada e Saída de Visitas

1. As visitas aos clientes podem efectuar-se das 10h às 12h e das 15h às 18h, nos espaços comuns da resposta social. Tendo em conta o estado de saúde do cliente, e mediante autorização expressa da Direcção, poderá, a título excepcional, ser considerado outro horário.

2. Tendo em conta os interesses do cliente, a Direcção da instituição, sem prejuízo do normal funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afectivos com familiares e amigos.

Norma XVII

Sustentabilidade financeira do Lar

- 1.** O custo de funcionamento do Lar é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos clientes e suas famílias, pela própria instituição e pelo Estado.
- 2.** Aos clientes e suas famílias cumpre suportar os encargos do alojamento do cliente no Lar, tendo em conta as respectivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais e com menos recursos.
- 3.** Ao Centro Social Paroquial S. Martinho cumpre mobilizar para o Lar os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, por forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.

Norma XVIII

Proporcionalidade das participações familiares

A participação devida pelo alojamento, aí incluída a alimentação e a prestação de cuidados de higiene e de conforto, bem como a assistência sanitária, aqui abreviadamente designada por participação familiar, é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar de cada cliente.

Norma XIX

Pagamento da Mensalidade

- 1.** A participação familiar, bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporadas, deve ser paga mensalmente, contra recibo, nos serviços administrativos ou através de transferência bancária para a conta do Centro Social Paroquial S. Martinho, devendo a primeira ser paga no momento da celebração do contrato de alojamento ou da admissão no Lar e as restantes até ao 5º dia útil do mês a que disserem respeito.
- 2.** As despesas com medicamentos, cuidados de saúde particulares, funerais, fraldas ou próteses, não estão incluídas na mensalidade e serão suportadas pelo cliente ou respectiva família/ responsável legal.
- 3.** As mensalidades e as pensões serão actualizadas anualmente de acordo com a lei em vigor. A actualização deverá ser efectuada de acordo com os comprovativos dos rendimentos mensais actualizados. Quando os

documentos comprovativos aos aumentos não forem entregues atempadamente podem ser presumidos e acertada a mensalidade depois de entregues.

4. O atraso no pagamento da comparticipação, desde que imputável culposamente ao cliente ou aos seus familiares, implica o pagamento de uma compensação correspondente a 20% do montante em dívida, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente regulamento.

Norma XX

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. As comparticipações / mensalidades são calculadas de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

2. O montante da comparticipação familiar será o correspondente à aplicação da percentagem de 75% sobre o rendimento "*per capita*" do agregado familiar do cliente, salvo situações excepcionais a seguir elencadas.

3. Eleva-se a percentagem estabelecida no número anterior até ao montante correspondente a 90% do rendimento "*per capita*", relativamente aos clientes nas seguintes situações:

a) Idosos dependentes que não possam praticar com autonomia os actos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os actos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;

b) Idosos necessitados de vigilância especial ou de cuidados específicos de recuperação ou de saúde.

4. A soma da comparticipação familiar com a comparticipação financeira dos acordos de cooperação por cliente não pode exceder o mínimo igual ao custo médio por cliente na respectiva valência.

5. Quando da celebração do acordo de prestação de serviços entre o Centro e o seu cliente, acordar-se-á e constará do mesmo, a comparticipação dos descendentes e dos herdeiros legítimos.

6. A comparticipação familiar é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma

dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

7. De acordo com o disposto na Circular n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento “*per capita*” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = RF - D$$

Sendo que:

R = Rendimento “*per capita*”

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

Norma XXI

Despesas Fixas

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

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

Norma XXII

Conceito de agregado familiar

1. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

Norma XXIII

Prova de Rendimentos e despesas

1. Os clientes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respectivas despesas mensais fixas, apresentando para tal documentação adequada e credível.

2. A Direcção reserva-se o direito de mandar comprovar a veracidade de todas as declarações prestadas.

3. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato de prestação de serviços por parte do Centro Social Paroquial S. Martinho, implicam a suspensão dos cuidados ao cliente até ao efectivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

Norma XXIV

Redução da Participação familiar do Cliente

Haverá lugar a uma redução da participação familiar do cliente nos seguintes casos:

- 25% Sempre que os clientes estejam ausentes da Resposta Social por um período superior a 15 dias consecutivos, devidamente justificados;
- 20% Sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;

Norma XXV

Revisão anual das participações familiares

Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinam a respectiva fixação, as participações familiares são, em regra, objecto de revisão anual, no mês de Janeiro.

Norma XXVI

Situações Especiais

Em situações especiais, poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

Norma XXVII

Alimentação

- 1.** O Lar providencia por uma alimentação adequada e saudável aos seus clientes.
- 2.** As refeições, por via de regra, são servidas no refeitório.
- 3.** Em caso de incapacidade ou de anormal incomodidade, as refeições poderão ser servidas no leito ou em qualquer outro lugar que o Lar julgue conveniente e adequado.
- 4.** O Lar elabora e afixa em local próprio, semanalmente, o mapa de ementas das refeições.

Norma XXVIII

Refeições

1. O horário normal das refeições é o seguinte:
 - a) Pequeno-almoço das 08:00 às 09:00 horas;
 - b) Almoço às 12:00 horas;
 - c) Lanche às 16:00 horas;
 - d) Jantar às 19:00 horas;
2. A ERPI, para além das refeições a que se reporta o artigo anterior, garante um suplemento alimentar, constituído por uma ceia ligeira aos utentes que o pretendam ou necessitem.
3. A dieta alimentar é organizada pelo Lar, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja indicação clínica;

Norma XXIX

Actividades/Serviços Prestados

1. A ERPI disponibilizará três dias por semana com o apoio de um profissional na área de enfermagem e outro na área de animação cultural ao serviço dos clientes, com um programa de actividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes da ERPI podem ser incluídos.

Norma XXX

Passeios/deslocações

1. Periodicamente, serão os clientes convidados a deslocações lúdicas e ou de índole religiosa com acompanhamento pessoal pelos colaboradores adequados.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os utentes da ERPI podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam

hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.

5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

Norma XXXI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (*direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários*), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. O conteúdo funcional do quadro de pessoal afecto ao Lar de Idosos é o seguinte:

Ajudantes de Acção Directa:

- a) Proceder ao acompanhamento do cliente no Lar assim como no exterior sempre que se-ja necessário;
- b) Cuidar da higiene e conforto;
- c) Ministras aos clientes a medicação prescrita;
- d) Informar o Director(a) Técnico(a) de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento desta valência ou que ponha em causa o bem-estar dos Idosos;
- e) Vigilância nocturna;
- f) Proceder diariamente à limpeza das instalações, nomeadamente, dos quartos, casas de banho e zonas comuns tendo em conta não só o elemento higiene, mas também a imagem;
- g) Colaborar nas actividades de animação/ ocupação dos clientes, sempre que solicitado;
- h) Administrar a alimentação aos Idosos dependentes ou a outros sempre que se justifique;
- i) Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos e vigilância;

Trabalhadoras Auxiliares:

- a) Proceder à limpeza e arrumação das instalações, nomeadamente, dos quartos, casas de banho e zonas comuns tendo em conta não só o elemento higiene, mas também a imagem;

- b)** Administrar a alimentação aos Idosos dependentes ou a outros sempre que se justifique;
- c)** Recolher roupas sujas;
- d)** Informar o Director(a) Técnico(a) de eventuais acontecimentos que possam influenciar o normal funcionamento desta valência ou que ponha em causa o bem-estar dos Idosos;
- e)** Ter especial atenção com os idosos dependentes ou com aqueles que se encontrem temporariamente doentes, nomeadamente no que se refere aos posicionamentos e vigilância;
- f)** Proceder à lavagem mecânica das roupas de serviço dos clientes;
- g)** Ocupar-se da arrumação e distribuição das roupas;
- h)** Executar vários trabalhos de costura;
- i)** Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;

Cozinheiras:

- a)** Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições;
- b)** Elabora e contribui para a confecção das ementas;
- c)** Recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação;
- d)** Amanha o peixe, prepara os legumes e a carne;
- e)** Responsabiliza-se pela limpeza da cozinha e anexos
- f)** Administra a despensa e requisita os géneros necessários à confecção das refeições;
- g)** Desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional.

O restante pessoal desempenha funções conforme estabelece a legislação geral e específica para as respectivas categorias. Podem desempenhar outras tarefas atribuídas pelo(a) Director(a) Técnico(a) com o devido enquadramento.

Norma XXXII

Direcção Técnica

1. A direcção técnica deste estabelecimento compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 67/2012 de 21 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local visível.

2. Compete, em especial ao Director Técnico:

- a)** Dirigir, coordenar e orientar os serviços e velar pelo seu bom e eficiente funcionamento;
- b)** Elaborar um plano e um relatório anual de actividades, a apresentar à direcção do Centro Social Paroquial S. Martinho, respectivamente, até 1 de Outubro e 31 de Janeiro;
- c)** Apoiar os clientes na satisfação das suas necessidades e acompanhar o respectivo processo de integração e de participação na vida do Lar, bem assim como estabelecer contacto com os seus agregados familiares, participando com a celeridade possível as ocorrências que considere relevantes a, pelo menos, um dos seus membros;
- d)** Impedir a entrada no Lar de produtos medicamentosos cuja administração se não mostre em conformidade com as prescrições médicas estabelecidas;
- e)** Receber, registar e analisar as sugestões, queixas e reclamações dos clientes e dar-lhes o devido andamento;
- f)** Promover ou recomendar a adopção de medidas tendentes a optimizar as condições de prestação dos cuidados aos clientes;
- g)** Instruir o inquérito e manter actualizado o processo social de cada cliente;
- h)** Organizar e superintender os profissionais envolvidos na prestação de cuidados aos clientes;
- i)** Centralizar a recolha estatística do movimento de clientes do Lar;
- j)** Trabalhar em estreita colaboração e cooperação com o(a) Chefe de Serviços Administrativos para que este(a) (que cumulativamente exerce funções de economo(a) da Instituição) possa: dirigir, zelar e colmatar as necessidades físicas das instalações (água, electricidade, gás, etc.), providenciar a aquisição dos géneros e consumíveis e solicitação de pagamentos dos mesmos, bem como proceder à compilação e remessa da documentação ao contabilista.
- k)** Manter a direcção do Centro Social Paroquial S. Martinho informada sobre o andamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões atinentes ao Lar e aos seus clientes que aquela submeta à sua apreciação.

Norma XXXIII

Mobilidade

1. Os clientes do ERPI dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, à excepção das zonas de serviço.

2. As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio elaborado de acordo com os serviços do Lar devem processar-se pela portaria, salvo circunstâncias excepcionais ou motivos de urgência. Contudo deve-se observar o seguinte:

a) Os clientes invisuais ou aqueles cuja saída, por qualquer limitação física, mental ou avançada idade, possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal, só terão permissão para tal, quando acompanhados por pessoa de família ou amiga, ou por um funcionário da instituição.

b) Os clientes que estejam sob tratamento ou controle clínico, só terão autorização de saída desde que obtenham o acordo médico e, neste caso, também devidamente acompanhados.

3. A portaria do Lar mantém-se aberta todos os dias das 09.00 às 19.00 horas.

Norma XXXIV

Alimentos e bebidas

1. Por razões de segurança, quer os clientes, quer as suas visitas devem abster-se de trazer quaisquer alimentos do exterior, sem conhecimento e assentimento da Direcção Técnica do Lar ou de qualquer colaborador.

2. É interdita aos clientes ou suas visitas a introdução no Lar de quaisquer bebidas alcoólicas.

Norma XXXV

Cuidados de higiene e conforto

1. O Lar, através dos seus recursos humanos, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal, aos seus clientes.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das suas capacidades, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, por forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro afectivo,

essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência no Lar.

3. Salvo no caso de comprovada insuficiência económica, o custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal que não sejam de uso geral e corrente, designadamente, fraldas e especialidades farmacêuticas, é suportado pelos clientes ou pelas respectivas famílias.

Norma XXXVI

Assistência sanitária

1. Aos clientes do Lar é garantida assistência sanitária, mediante controlo médico periódico do seu estado de saúde, bem como através da prestação de cuidados básicos de enfermagem e de reabilitação.

2. São da responsabilidade de cada cliente as despesas efectuadas com a assistência médica, salvo quando prestada pelo médico do Lar.

3. Em caso de comprovada insuficiência de rendimentos por parte do cliente e do seu agregado familiar, a assistência medicamentosa aos clientes do Lar é custeada pela instituição, dentro dos limites fixados pela Direcção do Centro Social Paroquial S. Martinho.

Norma XXXVII

Contactos e relacionamento social

1. Os clientes do Lar podem comunicar com o exterior, nomeadamente por via telefónica, e receber visitas de familiares ou amigos, nos termos expressos no presente regulamento;

2. As despesas das comunicações realizadas pelos clientes, ou ao seu serviço, são suportadas pela instituição;

3. As famílias dos clientes devem proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas regulares e de contactos periódicos com os responsáveis do Lar, quer mediante o respectivo acolhimento nas suas residências, designadamente, aos fins-de-semana ou ainda em gozo de férias.

Norma XXXVIII

Assistência religiosa

A ERPI providenciará no sentido de os clientes que o solicitem obtenham assistência religiosa, qualquer que seja o credo professado.

Norma XXXIX

Convívio e animação

1. A ERPI, conforme normas XXIX e XXX, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus clientes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e actividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas.

2. As condições e os critérios de participação nas iniciativas e actividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos clientes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional, em ordem de garantir a igualdade de oportunidades de acesso às acções desenvolvidas.

Norma XL

Comportamento dos clientes

Aos clientes é, em especial, solicitado que:

- a)** Se abstenham de assumir qualquer comportamento que possa prejudicar a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
- b)** Respeitem e tratem com urbanidade e solicitude os restantes clientes, a instituição e seus representantes, bem como os trabalhadores e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o Lar;
- c)** Zelem pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, particularmente dos que lhes estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal;
- d)** Paguem pontualmente o montante da comparticipação familiar estabelecida, bem como os consumos efectuados e as despesas realizadas, que naquela se não incorporem;
- e)** Comuniquem à Direcção Técnica do Lar, atempadamente, as respectivas saídas e ausências;
- f)** Participem de modo activo na vida do estabelecimento, designadamente, apresentando as sugestões, queixas e reclamações que julguem convenientes, sobre as quais deverá ser prestada resposta ou informação em tempo oportuno;

g) Cumpram as normas do presente regulamento.

Norma XLI

Regras específicas de convivência e de segurança

Cada cliente deverá tomar em devida nota que lhe é, nomeadamente, interdito:

- a)** O consumo de medicamentos sem prescrição médica;
- b)** O uso de aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros de forma a incomodar terceiros, muito especialmente, durante o período de descanso nocturno;
- c)** O uso de botijas e cobertores eléctricos, aquecedores e outros aparelhos que possam fazer perigarem a segurança das pessoas e das instalações;
- d)** Fumar dentro do Lar;
- e)** Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
- f)** Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado;
- g)** Colocar nas paredes das diversas dependências pregos, quadros, etc.;
- h)** Possuir, nos quartos alimentos susceptíveis de se deteriorarem ou provocarem mau cheiro, poluindo o ambiente;
- i)** Adquirir e trazer para o Lar bebidas alcoólicas para o seu uso ou de outros clientes;
- j)** Receber das visitas, qualquer tipo de alimentação ou bebidas, sem conhecimento das funcionárias do Lar;
- k)** Entrar nas zonas somente destinadas ao serviço, como na cozinha, lavandaria, despensas, escritório e gabinete médico sem autorização de alguma funcionária;

Norma XLII

Roupas pessoais

1. No que concerne às roupas pessoais, os clientes devem respeitar a seguinte instrução:

- a)** A roupa pessoal deve conter marca individualizada que permita a respectiva identificação;
- 2.** A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos clientes, salvo quando exija técnicas especiais de limpeza, é realizada gratuitamente pelos serviços de lavandaria do Centro Social Paroquial S. Martinho.
- 3.** O manuseamento da roupa pessoal dos clientes por parte dos respectivos familiares ou visitas deverá ser objecto de prévia autorização do Director do Lar.



CAPÍTULO IV

DA GUARDA E CONSERVAÇÃO DE BENS E VALORES DOS CLIENTES

Norma XLIII

Responsabilidade

O Centro Social Paroquial S. Martinho só se responsabiliza pelos objectos e valores que os clientes do Lar entreguem à sua guarda e estes devidamente identificados.

Norma XLIV

Depósito

1. É havido como contrato de depósito o acto pelo qual um cliente do Lar entrega ao Centro Social Paroquial S. Martinho quaisquer objectos ou valores, para que esta os guarde e restitua, quando exigidos.
2. O contrato é gratuito não envolvendo nem retribuição do depósito, nem remuneração do depositante pelo depósito efectuado;

Norma XLV

Entrega e restituição

1. A entrega e a restituição de objectos ou valores depositados pelos clientes deve ser feita, contra recibo, nos serviços administrativos da instituição, às horas normais de expediente.
2. Ressalvados os casos em que tenha sido nomeado representante legal para o cliente, o Chefe dos Serviços Administrativos do CSPS MARTINHO assumir-se-á como gestor de negócios, designadamente, daqueles que sofram de grave limitação da capacidade de governar a sua pessoa ou os seus bens, agindo no interesse ou em conformidade com a sua vontade real ou presumida.
3. Quando o levantamento de qualquer importância depositada se destinar ao pagamento de bens necessários ou serviços prestados ao cliente, deverão sempre

que possível ser apenso à declaração de levantamento as facturas ou recibos correspondentes.

4. O Chefe dos Serviços Administrativos do CSPS MARTINHO prestará contas e informará sobre a sua gestão, quando tal for solicitado pelo cliente, seu representante ou pela Direcção da instituição.

5. Os serviços administrativos do Centro Social Paroquial S. Martinho devem facultar ao interessado ou seu representante, com a possível celeridade, todos os elementos relevantes para o controlo da regularidade das operações de entrega e levantamento dos fundos.

Norma XLVI

Cessação do alojamento

1. Cessando o alojamento deverá ser paga a comparticipação familiar relativa ao mês em curso e as despesas realizadas pelo cliente ou em seu benefício.

2. A devolução de bens e valores à guarda da instituição, será efectuada, contra recibo, por solicitação do cliente, do conjunto dos herdeiros habilitados ou de um seu representante para o efeito credenciado.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

Norma XLVII

Direitos dos clientes

Aos clientes da ERPI é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade da vida privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes no processo individual.

1. Ao cliente é consignado o direito a:

a) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;

b) Ser informado das normas e regras de funcionamento da Resposta Social, prescritas no presente regulamento bem como outras orientações que possam ser dimanadas da Direcção;

c) Ser tratado com respeito, consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

- d)** Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- e)** Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário;
- f)** Participar em todas as actividades lúdicas e festivas, de acordo com os seus interesses, possibilidades e disponibilidade;
- g)** Apresentar reclamações, por escrito ou verbalmente, sobre o serviço;
- h)** Apoio na resolução dos seus problemas;
- i)** A inviolabilidade da correspondência;
- j)** O direito à custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja confiada ao serviço;
- l)** Solicitar recibo sobre as participações pagas à Instituição.

Norma XLVIII

Deveres dos Clientes

Ao cliente é devido o cumprimento das normas emanadas pela Direcção, regulamentos e demais condições estabelecidas aquando da sua admissão, nomeadamente:

- 1.** Pagamento atempado da mensalidade e participações estabelecidas no contrato;
- 2.** Respeitar e tratar com dignidade os dirigentes e colaboradores da Instituição, colaborando com estes e facilitando o seu serviço;
- 3.** Preservar, através de uma correcta utilização, os objectos e equipamentos postos a sua disposição.
- 4.** Todos os clientes devem respeitar as condições de higiene emanadas pela Direcção do Lar;
- 5.** Respeitarem-se mutuamente, entre si, não provocando nem alimentando conflitos internos.
- 6.** Comunicar por escrito à Direcção da Instituição, com quinze dias de antecedência, sempre que pretender ausentar-se para férias ou mesmo sair da Resposta Social;
- 7.** Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- 8.** Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde.

Norma XLIX

Direitos das Famílias

Os familiares do cliente têm direito a:

- a)** Receber toda a informação respeitante ao funcionamento da instituição;
- b)** Apresentar reclamações junto da direcção sempre que acharem que esta não está a respeitar os compromissos assumidos e constantes no respectivo contrato de prestação de serviços;
- c)** Participar nos cuidados a prestar aos seus familiares que frequentam o Lar de Idosos, mediante autorização e orientação do Director Técnico;
- d)** A serem tratados com o devido respeito e consideração.

Norma L

Deveres das Famílias

Aos familiares é devido o cumprimento das normas emanadas pela direcção, regulamentos e demais condições estabelecidas aquando da sua admissão, nomeadamente:

- a)** Pagamento da mensalidade e participações estabelecidas no contrato;
- b)** Manter uma atitude correcta e de respeito em relação aos outros clientes e pessoal que trabalham nesta instituição;
- c)** Respeitar os horários das visitas estabelecidos pela direcção.
- d)** Fornecer todos os elementos solicitados para a elaboração do processo de admissão.

Norma LI

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a)** Receber atempadamente a prestação mensal acordada com os clientes;
- b)** Ver respeitado o seu património, exigindo o bom estado de conservação do edifício e respectivos equipamentos;
- c)** Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos clientes, familiares e/ou representante legal no acto da admissão;

d) Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido por injúria ou calúnia por parte dos seus clientes e/ou familiares, poderá esta Instituição, através dos seus Órgãos Directivos, proceder ao apuramento de responsabilidades podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

Norma LII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- a)** Garantir o bom funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela sua individualidade e dignidade humana;
- b)** Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das actividades da Resposta Social;
- c)** Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
- d)** Prestar, com qualidade, os serviços disponíveis e solicitados;
- e)** Fornecer a cada cliente um exemplar do presente regulamento no acto da respectiva admissão, bem como ser-lhe comunicado futuras alterações;
- f)** Planificar anualmente as actividades a desenvolver pela Resposta Social;
- g)** Organizar um processo individual por cliente;
- h)** Potenciar a participação do cliente na resolução dos próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade.



CAPÍTULO VI

CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO NO LAR

Norma LIII

Contrato de alojamento e Prestação de Serviços

- 1.** O acolhimento no Lar pressupõe e decorre da celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente.
- 2.** As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.
- 3.** Para o efeito consignado no número anterior, os clientes, seus familiares ou responsáveis, após entrega de 1 exemplar deste regulamento e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes no presente regulamento.
- 4.** A estipulação das cláusulas especiais para o alojamento é obrigatoriamente reduzida a escrito.

Norma LIV

Cessação do contrato

A cessação do contrato de alojamento pode ocorrer por:

- a)** Caducidade;
- b)** Revogação por mútuo acordo;
- c)** Resolução por iniciativa de qualquer das partes.

Norma LV

Caducidade

O contrato de alojamento caduca, nomeadamente:

- a)** Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a actividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- b)** Com a dissolução do Centro Social Paroquial S. Martinho ou com a alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço de acolhimento em Lar;
- c)** Com a morte do cliente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o cliente se ausente do Lar por período superior a 30 dias, seja qual for o motivo determinante da ausência;

d) Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

Norma LVI

Integração do cliente

1. O Centro Social Paroquial S. Martinho procurará garantir a integração de cada cliente na vida do Lar, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente Regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um sã relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.
2. No caso de violação dos deveres consignados no presente Regulamento a Direcção Técnica advertirá o cliente em falta, intimando-o ao seu cumprimento.

Norma LVII

Justa causa de suspensão ou resolução

1. O Centro Social Paroquial S. Martinho reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de alojamento sempre que os clientes, grave ou repetidamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o sã relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;
2. O contrato de alojamento pode ainda ser suspenso sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:
 - a) Necessite de cuidados especiais;
 - b) Seja factor de perturbação do bem-estar dos restantes clientes do Lar;
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de alojamento é da competência da Direcção do Centro Social Paroquial S. Martinho, sob proposta da Direcção Técnica do Lar, após prévia audição do cliente e do respectivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros, devendo ser-lhes notificada;
4. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do cliente.

Norma LVIII

Resolução por parte do cliente

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou repetido incumprimento contratual da instituição, o cliente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Direcção do Centro Social Paroquial S. Martinho, com a antecedência mínima de 30 dias.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma LIX

Cooperação

O Centro Social Paroquial S. Martinho privilegiará formas actuautes de convivência e cooperação, designadamente, com as famílias dos clientes, seus vizinhos e amigos, com instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com autarquias locais.

Norma LX

Seguros

O seguro dos clientes está coberto pelo seguro de responsabilidade civil extracontratual, em vigor na instituição.

Norma LXI

Modalidades de participação de familiares e voluntários

Poderão os familiares e voluntários prestar serviços na instituição, sempre que estes não interfiram com bom funcionamento da mesma, designadamente:

- a)** Conversando com os clientes;
- b)** Acompanhando-os nas suas deslocações, sempre que estes o solicitem;
- c)** Confortando-os e apoiando-os sempre que necessitem.

Todas as iniciativas devem respeitar as directivas da direcção emanadas neste sentido.

Norma LXII

Livro de reclamações:

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado ao funcionário que dirige os serviços administrativos (*secretaria*) sempre que desejado.

Norma LXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor a Instituição comunicará ao ISS, IP Centro Distrital de Bragança, qualquer alteração ao presente regulamento Interno com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este lhe assiste.

Norma LXIV

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma LXV

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2018 e estará afixado ou disponível no edifício-sede CSPS Martinho e é aplicável a todos os utentes, acolhidos ou a acolher, substituindo para os efeitos as normas presentemente em vigor.

Norma LXVI

Livro de registo de ocorrências

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.

Norma LXVII

Casos omissos e execução de normas

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direcção do Centro.
2. Compete à Direcção do Centro Social Paroquial S. Martinho emitir as directivas e instruções que se mos-

trem necessárias à execução das normas do presente Regulamento.

Norma LXVIII

Foro convencional

O foro da Comarca de Miranda, será com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a instituição e seus utentes e respectivos agregados familiares em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

São Martinho, 18 de Outubro de 2017

Ficha Técnica

Propriedade: **Centro Social Paroquial São Martinho**

Paginação e Impressão: **Tipalto – Tipografia do Planalto, Lda.**

Tiragem: **500 exemplares**