



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE
NOSSA SENHORA DA AJUDA

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE
NOSSA SENHORA DA AJUDA
Rua do Cruzeiro nº 92
1300-166 Lisboa
Telefone: 21 362 33 60
E- mail:cspnsa@netcabo.

REGULAMENTO DO LAR DE S. JOSÉ

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DA ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS (E.R.P.I.) LAR DE S. JOSÉ

Capítulo I ENQUADRAMENTO GERAL E ESPECÍFICO

Norma I (Enquadramento Geral)

O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda é uma instituição particular de solidariedade social, sem fins lucrativos, canonicamente erecta, com personalidade jurídica no foro canónico e civil, pertencente à Paroquia da Ajuda, com Estatutos aprovados pelo Ordinário Diocesano, em 25 de Fevereiro de 1983.

Em conformidade com o disposto no Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-Lei nº172-A/2014, de 14 de Novembro e pela Lei nº 76/2015, de 28 de Julho, que

alteraram o Decreto- Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro e de acordo com o Regulamento do Registo aprovado pela Portaria nº 139/2007, de 29 de Janeiro os Estatutos iniciais foram revistos e actualizados, tendo sido aprovados pelo Ordinário Diocesano, em 06 de Julho de 2015 e com registo definitivo lavrado à inscrição nº 40/86, a fls. 65 e 65 verso do Livro nº 3, das Fundações de Solidariedade Social, em 30-08-2017 e reconhecida como pessoa colectiva de utilidade pública, por declaração da Direcção-Geral da Segurança Social, de 11 de Junho de 2019.

Sendo uma Instituição de orientação cristã, propõe-se cultivar nos paroquianos a noção das suas responsabilidades sociais, motivando-os para as exigências cristãs da partilha e comunicação de bens e, muito em particular, ajudando-os a dar resposta adequada às carências que eventualmente se verifiquem entre os habitantes da Paróquia, mediante acções de assistência, promoção ou desenvolvimento, segundo as circunstâncias.

Norma II

(Enquadramento específico)

O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda, para além da Creche, do Pré-Escolar, do Centro de Dia, do Serviço de Apoio Domiciliário e do Convívio da Terceira Idade, dispõe também da resposta social “*Estrutura Residencial para Pessoas Idosas*”.

O presente Regulamento reporta-se ao seu funcionamento.

.Norma III

(Natureza e fins)

A referida Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, adiante designada, abreviadamente, por “E.R.P.I.”, é um estabelecimento que se destina a receber e a prestar apoio a idosos de ambos os sexos, em regime de residência permanente.

Nasceu da iniciativa da Paróquia para responder às necessidades dos idosos que, pela sua situação familiar ou doença, já não tenham capacidade para se bastarem a si próprios, precisando de apoio permanente.

É um serviço inspirado na doutrina do Evangelho e no reconhecimento da dignidade de toda a pessoa humana, em que cada um, é respeitado na sua individualidade e privacidade.

A E.R.P.I. tem como finalidade apoiar os idosos bem como as suas famílias, promovendo a solidariedade social e evitando a exclusão dos que, no final da vida, se sentem diminuídos e impossibilitados de se manterem pelos próprios meios.

A cultura institucional do estabelecimento é pautada pela abertura ao diálogo com os utentes e seus familiares e inspira-se em valores de solidariedade, norteados por um empenho constante na prestação de um serviço de qualidade.

Constituem valores de referência para uma prática solidária da acção institucional: a legalidade, a neutralidade ideológica, política ou racial na inclusão social de utentes e na empregabilidade de trabalhadores, esperando destes, a responsabilidade e a competência como atributos maiores do exercício profissional, a

integridade como condição de colaboração leal e o humanismo como condição de prestação de um serviço facilitador da autonomia e da liberdade pessoal dos utentes.

Os serviços prestados aos utentes são assegurados mediante o princípio da subsidiariedade do Estado, nomeadamente através da celebração de acordos de cooperação a celebrar, anualmente, com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa e demais medidas de política social.

Norma IV

(Objectivos específicos)

1. Os serviços prestados e as actividades desenvolvidas na E.R.P.I. visam contribuir para a estabilização e retardamento dos impactos negativos associados ao processo de envelhecimento.
2. São objectivos específicos desta resposta social:
 - a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas do idoso, nomeadamente: alojamento, alimentação, saúde, higiene, conforto e actividades ocupacionais e de lazer;
 - b) Potenciar a integração social e estimular o espírito de solidariedade e de entreaajuda dos utentes e seus agregados familiares;
 - c) Garantir a assistência médica e de enfermagem;
 - d) Assegurar o tratamento e acompanhamento psicossocial;

- e) Favorecer os sentimentos de interacção, auto-estima e segurança.

Norma V

(Concretização dos objectivos específicos)

1. A concretização dos objectivos referidos na norma anterior exige que o funcionamento da E.R.P.I. garanta e proporcione ao idoso:
 - a) A participação da respectiva família no processo do seu acolhimento na E.R.P.I. e posterior acompanhamento, por forma a estimular e reforçar os laços afetivos e contribuir para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afectivo do residente;
 - b) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista a manutenção da autonomia e independência;
 - c) Uma qualidade de vida que compatibilize a vivência em comum com o respeito pela individualidade e privacidade de cada idoso;
 - d) A convivência social, através do relacionamento entre os idosos e destes com os familiares e amigos, com o pessoal da E.R.P.I. e com a própria comunidade, de acordo com os seus interesses;

- e) Um ambiente calmo, confortável e humanizado;
 - f) Os serviços domésticos necessários ao bem-estar do idoso e destinados, nomeadamente, à higiene do ambiente, ao serviço de refeições e ao tratamento de roupas;
 - g) A realização de actividades de animação sócio-cultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os idosos e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.
2. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam, será solicitado aos familiares ou aos responsáveis pelo pedido de acolhimento, que assumam a especial responsabilidade de providenciar pela recepção do utente em caso de inadaptação ou de cessação do respectivo contrato de alojamento, ainda que revista natureza disciplinar e bem assim a responsabilidade pelo pagamento de despesas previstas no respectivo contrato de alojamento.
- b) Lei nº 76/2015 de 28 de Julho, que alterou o D.L. nº 119/83;
 - c) Portaria nº 139/2007, de 29 de Janeiro, que aprovou o Regulamento do Registo;
 - d) Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio (Regula o regime jurídico de cooperação entre as I.P.S.S. e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social);
 - e) Portaria nº 67/2012, de 21 de Março (Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas);
 - f) Decreto-Lei nº 33/2014, de 04 de Março (Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contraordenacional);
 - g) Protocolo de Cooperação em vigor;
 - h) Circulares de Orientação Técnica, acordadas em sede de CNAAPAC;
 - i) Contrato Colectivo de Trabalho para as I.P.S.S.

Norma VI

(Legislação aplicável)

Aplica-se à E.R.P.I. o estipulado no:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de Novembro; (Aprova o Estatuto das I.P.S.S.);

Capítulo II DA ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma VII (Disposição Geral)

Os utentes podem ser admitidos em regime comum ou de casal.

No regime comum o quarto é utilizado por duas pessoas do mesmo sexo. No regime de casal o quarto é utilizado por um casal.

Norma VIII (Condições de admissão)

1. São admitidas pessoas idosas de ambos os sexos, a partir dos 65 anos de idade, salvo casos excepcionais, que manifestem vontade em ser admitidos na E.R.P.I. e que:
 - Tenham comprovadas dificuldades em se bastar a si próprio, nas tarefas diárias essenciais e não possuam familiares que lhe possam prestar essa mesma assistência; e,
 - Os serviços prestados pelo apoio domiciliário se revelem manifestamente insuficientes e inadequados à situação concreta.
2. A admissão deverá ter sempre carácter experimental, por um período de sessenta dias, como forma de atestar a capacidade de integração do idoso, findo o

qual passa a permanente, após avaliação e proposta da Directora Técnica e ou Técnico de Serviço Social.

3. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório, sujeita a confirmação posterior da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
4. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excepcionais e imprevisíveis.
5. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de vários itens e só em caso de empate funcionará a data da inscrição.
6. A admissão do utente é da competência da Direcção, com base em proposta feita pela Técnica do Serviço Social, após parecer do médico da E.R.P.I..

Norma IX (Classificação dos utentes)

1. No momento da admissão, o utente será referenciado, atendendo ao seu estado físico e mental, numa das seguintes categorias:
 - a) *Autónomo*: se realizar todas as actividades da sua vida diária;
 - b) *Com Dependência Ligeira*: se devido ao seu estado físico e ou mental, necessitar de

auxílio para algumas das actividades da vida diária;

c) *Com Dependência Moderada a Grave*: se devido ao seu estado físico e ou mental estiver, totalmente dependente de outra pessoa, para realizar as suas actividades e necessidades diárias.

2. A referenciação dos utentes é realizada pela médica da E.R.P.I., aquando da emissão do parecer de admissão referido no nº 6 da norma anterior e, actualizada ou sempre que ocorram alterações do estado físico e ou mental que o imponham.

Norma X

(Critérios de admissão)

São critérios de admissão:

- a) A vulnerabilidade económico-social do candidato e do seu agregado familiar;
- b) A residência na área da Paróquia de N^a.Sra. da Ajuda, em Lisboa;
- c) A falta de apoio familiar ou outro;
- d) O isolamento social ou geográfico;
- e) Idoso que tenha o cônjuge já internado na E.R.P.I.

Norma XI

(Pedido de Admissão)

1. O pedido de admissão deverá ser feito em impresso próprio, fornecido pela E.R.P.I. e ser devidamente preenchido e assinado pelo idoso candidato ou, não o podendo fazer, por quem legalmente o represente.
2. Os elementos constantes do pedido de admissão, designadamente os de natureza identificativa e os que se reportem à situação económico-social do agregado familiar, farão parte do processo individual organizado para cada utente.
3. O pedido de admissão deve ser precedido de entrevista, avaliação e caracterização, pela Técnica de Serviço Social e ser acompanhado dos seguintes documentos relativos a(o) candidato(a):
 - a) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato a utente, bem como do responsável pelo idoso;
 - b) Fotocópia do Cartão de Contribuinte ou Cartão de Cidadão do candidato a utente, bem como do responsável pelo idoso;
 - c) Fotocópia do Cartão de utente dos Serviços de Saúde ou de subsistema a que o candidato a utente pertença;

- d) Fotocópia do Cartão de Beneficiário/ Pensionista da Segurança Social ou da Caixa Geral de Aposentações;
- e) Fotocópia do Cartão de eleitor;
- f) Fotocópia do Cartão da Sta. Casa da Misericórdia de Lisboa (se o tiver);
- g) Fotocópia dos recibos das pensões de reforma (incluindo de sobrevivência se tiver, ou outras pensões complementares) que auferir;
- h) Declaração de rendimento (IRS) ou, no caso da sua inexistência, certidão passada pela Repartição de Finanças comprovativa desse facto;
- i) Documento médico, contendo a história clínica e medicamentosa do Idoso;
- j) Duas fotografias tipo passe;
- k) Requerimento relativo ao complemento por dependência (caso tenha requerido);
- l) Termo de responsabilidade, assinado pelo Familiar ou entidade proponente do internamento do Idoso, em como se compromete a assegurar o exacto e pontual pagamento da mensalidade e das despesas suplementares;

- m) Declaração assinada pelo candidato a utente ou do responsável pelo mesmo, em como autoriza a informatização dos seus dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de utente;
- n) Declaração do próprio, do Familiar ou da entidade proponente em como conhece e aceita o conteúdo do presente Regulamento (que lhe foi entregue) e que se compromete a cumprir as regras nele estabelecidas.

Capítulo III DO PROCESSO INDIVIDUAL

Norma XII (Disposição Geral)

1. A E.R.P.I., pela respectiva Directora Técnica, deve manter actualizado o processo individual do utente, mencionado no nº 2, da cláusula anterior, cujos dados são confidenciais e de acesso restrito, que será organizado em três vertentes:

- Processo administrativo, que conterà:
 - A ficha de inscrição, com os dados de identificação, a escolaridade, a formação profissional, a ocupação profissional anterior;
 - Fotocópias dos documentos sobre identificação do utente, habilitações académicas e formação profissional;
 - Ficha de avaliação diagnóstica;
 - Contrato de prestação de serviços,
 - Termo de responsabilidade;
 - Declaração do candidato a utente ou do responsável pelo mesmo, em como autoriza a informatização dos seus dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de utente;
 - Declaração do próprio, do Familiar ou da entidade proponente em como conhece e aceita o conteúdo

do presente Regulamento (que lhe foi entregue) e que se compromete a cumprir as regras nelas estabelecidas;

- Cartão de Contribuinte;
- Data da entrada e da saída e o motivo desta;
- Nome, endereço e telefone da família ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
- Elementos sobre a situação financeira;
- Montante da comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo respectivo pagamento;
- Outras informações de interesse.

- Processo social deve conter:

- O inquérito social realizado, incluindo o respectivo relatório, donde conste a caracterização social do utente;
- O registo das observações realizadas e das ocorrências relevantes para o apoio a prestar ao utente e ao seu agregado familiar.

- Processo clínico deve conter:

- O registo das observações realizadas, com expressa referência

às especialidades farmacêuticas prescritas, aos exames efectuados e aos tratamentos instituídos, bem assim como as respectivas datas;

- A identificação dos responsáveis pela determinação e execução destes actos e procedimentos;
- Indicação do médico assistente e do respectivo contacto;
- Cartão de utente do Centro de Saúde;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessários ao acompanhamento do utente na E.R.P.I..

2. A falta de veracidade nas informações prestadas, quer pelos familiares, quer pelo utente, poderá originar a não admissão deste na E.R.P.I. ou a respectiva exclusão.

Norma XIII

(Contrato de prestação de serviços)

1. O acolhimento na E.R.P.I. pressupõe e decorre de celebração de um contrato de alojamento e prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus

familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão.

Norma XIV

(Cessação do Contrato de prestação de serviços)

O contrato de prestação de serviços pode cessar por:

- a) Caducidade;
- b) Mútuo acordo;
- c) Justa causa de suspensão ou resolução;
- d) Resolução por parte do utente.

1. Caducidade:

O contrato de prestação de serviços 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 morte do(a) utente ou, salvo acordo em contrário, sempre que o utente se ausente da E.R.P.I. por período superior a 60 dias não interpolados, seja qual for o motivo determinante da ausência.

2. Mútuo Acordo:

- a) As partes podem fazer cessar o contrato de prestação de serviços, quando nisso expressamente acordem;

- b) O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

3. Justa causa de suspensão ou resolução:

- a) O Centro Social Paroquial reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras 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 seu relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
- b) A suspensão ou a resolução do contrato de prestação de serviços são da competência da Direcção, sob proposta da Directora Técnica da E.R.P.I., após prévia audição do utente e do respectivo agregado familiar, na pessoa de um dos membros.
- c) A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é notificada ao utente, devendo dar-se conhecimento ao representante do agregado familiar que tiver sido ouvido nos termos da alínea anterior.

- d) Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do utente.

4. Resolução por parte do utente:

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o utente por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato de prestação de serviços, por mera declaração de vontade, dirigida à Direcção do Centro Social Paroquial, com a antecedência mínima de trinta dias.

Norma XV

(Plano de Desenvolvimento Individual)

1. O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) é um instrumento onde se definem e registam todas as intervenções desenvolvidas com o utente e ou familiar responsável, nomeadamente, o seu projecto e hábitos de vida, suas competências e potencialidades, assim como todas as actividades proporcionadas pela resposta social E.R.P.I..
2. A elaboração do PDI é realizada pela equipa técnica em colaboração e articulação com o utente e ou seu responsável.

Norma XVI (Registo dos utentes)

Deve existir um livro de registo dos utentes admitidos, actualizado, donde conste a respectiva identificação, datas de entrada e de saída e motivo.

Norma XVII (Lista de Espera)

Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, o mesmo será comunicado ao candidato a utente, através de carta, no prazo de 30 dias e, sempre que seja solicitado, o candidato poderá consultar a posição que ocupa na lista de espera, contactando para o efeito com a Directora Técnica.

Capítulo IV DAS MENSALIDADES

Norma XVIII (Disposição Geral / Cálculo da Mensalidade)

1. Em contrapartida pelo alojamento, alimentação e acompanhamento das necessidades da vida diária, será devido, solidariamente, pelo utente e o seu responsável, o pagamento de uma mensalidade, cujo montante é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o *rendimento per capita do agregado familiar*, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do utente.

Assim:

- a) Se o/a utente é autónomo(a), a percentagem aplicada é de 75%;
- b) Se o/a utente apresenta uma dependência ligeira, a percentagem aplicada é de 85%;
- c) Se o/a utente apresenta uma dependência de moderada a grave, a percentagem aplicada é de 90%.

2. Entende-se por dependente quem não possa praticar com autonomia os actos indispensáveis à satisfação das suas necessidades básicas, nomeadamente os actos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso das instalações sanitárias, alimentação, vestuário e

locomoção e idosos necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respectivo custo.

3. À comparticipação apurada nos termos do número 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.
4. 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 número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação, não devendo a soma das comparticipações do utente e seus 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.

O cálculo do rendimento do utente é efectuado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = RA/12 - D$$

Sendo que :

- R** = o rendimento mensal do utente;
- RA** = rendimentos globais do utente (anual ou anualizado);
- D** = despesas mensais fixas.

5. Para efeitos da determinação do montante de rendimento do utente (**R**), 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 (excepto 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 do Património 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 artº 5º do Código do I.R.S., designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos 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 (excepto os apoios decretados para menores do Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
6. Para efeito 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 com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
8. De acordo com os normativos legais vigentes, a Direcção do CSPNSA estabelecerá um limite máximo das despesas fixas a que se refere a alínea b) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
9. A prova dos *rendimentos do utente* é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios. 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 utente.

10. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
11. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades.

Norma XIX (Pagamento)

1. O pagamento das mensalidades deve ser efectuado, na secretaria da E.R.P.I., até ao dia 10 de cada mês (se este coincidir com o fim de semana ou feriado, no dia útil imediatamente a seguir), em numerário, por cheque ou por transferência bancária, em conta a indicar posteriormente.
2. O não pagamento da mensalidade no prazo estabelecido no número anterior, implica o pagamento de juros de mora, à taxa legal em vigor.
3. No acto da admissão o utente pagará o valor correspondente ao número de dias de estada, relativos ao primeiro mês de permanência no estabelecimento.
4. A falta de pagamento de dois meses consecutivos, será motivo para suspensão da permanência do utente na E.R.P.I., pelo que o familiar responsável terá que assegurar o seu reacolhimento, no prazo que lhe for fixado para o efeito.
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, após ser realizada uma análise

individual do caso, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente, até este regularizar as suas mensalidades.

Norma XX
(Actualização)

As mensalidades são revistas anualmente, por deliberação da Direcção do Centro Social Paroquial de N.ª Sra. da Ajuda, percentualmente de acordo com os aumentos dos rendimentos dos utentes e com efeitos a partir do dia 1 do mês em que ocorreu esse aumento.

Norma XXI
(Reduções)

1. Haverá redução do valor da mensalidade, nas seguintes situações:
 - a) Em situações de ausência, por hospitalização, caso o período de hospitalização seja igual ou superior a 15 dias seguidos, o utente terá que contribuir com 60% da mensalidade acordada;
 - b) Em períodos de hospitalização inferiores a 15 dias, a mensalidade terá que ser paga na totalidade;
 - c) Sempre que se verifique a frequência na E.R.P.I. por mais de um utente do mesmo agregado familiar, esse elemento beneficiará

da redução de 15% na respectiva mensalidade.

2. Caso os utentes pretendam gozar férias, independentemente do período de férias, terão que contribuir com a totalidade da mensalidade.
3. Em caso de extinção do contrato, por rescisão ou falecimento do utente, independentemente do dia do mês a que respeita, a mensalidade reverte a favor da Instituição.

Norma XXII
(Serviços incluídos na mensalidade)

1. O valor da mensalidade inclui a prestação, aos utentes, dos seguintes serviços, nos termos adiante explicitados:
 - a) Alojamento;
 - b) Alimentação;
 - c) Higiene corporal e conforto;
 - d) Assistência médica e de enfermagem na E.R.P.I.;
 - e) Serviço social
 - f) Ocupação / animação sócio-cultural;
 - g) Tratamento de roupas de uso pessoal.
2. À mensalidade acresce o pagamento das despesas com outros serviços que venham a ser prestados ao utente, não mencionados no número 1 desta norma, nomeadamente, custos decorrentes com a aquisição de medicamentos, fraldas, pensos, soros, algaliações e quaisquer formas de respiração ou alimentação

assistidas do foro clínico, transporte ambulatorio ou outro, consultas particulares e tratamentos não comparticipados pelo Serviço Nacional de Saúde, tratamentos de fisioterapia e reabilitação, taxas de urgência ou moderadoras, cabeleireiro, barbeiro, calista, manicura bem como as demais relacionadas com actividades sócio-recreativas, despesas de funeral e serviço fúnebre.

3. O acesso a outros serviços, não incluídos na mensalidade e que alguns deles se mencionam no número anterior, será feito a pedido do interessado e ou do seu representante, junto da Directora Técnica que, após consultar os serviços da E.R.P.I., com competência sobre os assuntos versados no pedido, elaborará informação/proposta escrita que submeterá a decisão da Direcção do Centro Social Paroquial.
4. A E.R.P.I. está aberta e estimulará a participação dos utentes e dos respectivos familiares na apresentação de sugestões de outros apoios a prestar aos residentes e ou de melhoria dos que já são prestados. Essa participação para formulação de sugestões, de críticas e de reclamações poderá ser feita, verbalmente ou por escrito, à Directora Técnica da E.R.P.I. ou, depositando essas críticas ou propostas, na caixa de “Sugestões para Melhoria dos Serviços”, existente no hall de entrada do edifício, junto ao balcão da recepcionista.
5. São, ainda, da responsabilidade do utente, a aquisição de vestuário, produtos de higiene e demais objectos de uso pessoal, custos de indemnizações por

danos provocados, desde que se apure a sua responsabilidade pelos mesmos.

Capítulo V

INSTALAÇÕES E REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

Norma XXIII (Instalações)

A E.R.P.I. do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda está situada à Rua do Cruzeiro, n 92, em Lisboa e as suas instalações são compostas por áreas funcionais, que constituem a estrutura orgânica do edifício, possuindo um conjunto de compartimentos e espaços articulados entre si que possibilitam realizar actividades específicas de forma a possibilitar o bom e correcto funcionamento da E.R.P.I..

Norma XXIV (Da prestação de Serviços)

1. Alojamento:

- a) A E.R.P.I. dispõe de instalações e equipamentos necessários para responder às necessidades dos utentes, não sendo permitido o transporte de peças de mobiliário ou outros objectos não dimensionados para este espaço institucional;
- b) Os utentes podem ser portadores de pequenos objectos que estimem, desde que requeiram a anuência da Directora Técnica. Recomenda-se e agradece-se que evitem trazer jóias ou peças de

adorno, tais como, brincos, alfinetes, anéis, pulseiras, fios, colares, etc.

Devem apresentar uma relação de todos os haveres que trazem para a E.R.P.I. que, depois de conferida, deve ser assinada pelo utente ou familiar responsável e dois funcionários da Instituição, credenciados para o efeito.

Os bens de valor, depois de devidamente identificados, são entregues na Tesouraria que os guarda em cofre, podendo o/a utente requerê-los sempre que os entenda utilizar. A movimentação destes bens é efectuada através da entrega de guias de depósito ou levantamento, devidamente assinadas pelos interessados, cujos originais ficam na sua posse.

Não é permitido aos utentes trazer animais domésticos;

- c) O dinheiro poderá ser depositado nos serviços de Tesouraria, à ordem dos utentes, podendo estes levantar ou depositar os montantes que entendam. A movimentação do referido dinheiro é feita em termos idênticos aos descritos na parte final da alínea anterior;
- d) Os utentes são responsáveis, disciplinar e materialmente, perante a E.R.P.I. e terceiros, por prejuízos que voluntariamente possam causar nas instalações, equipamentos e utensílios, desde que o seu estado de saúde configure imputabilidade;
- e) A E.R.P.I. não se responsabiliza pelo extravio ou furto de quaisquer valores que não sejam colocados à sua guarda.

- f) Os utentes ocupam os quartos de acordo com as vagas disponíveis, no momento da sua admissão e adequado ao seu estado de saúde;
- g) A transferência para outro quarto só poderá ser feita nos seguintes casos:
- Havendo conflito, ainda que latente, com o companheiro de quarto;
 - Alteração do estado civil;
 - Alteração do estado físico;
 - Quando no acto de admissão, o alojamento foi atribuído, a título provisório.
- h) Os utentes têm para seu uso pessoal, uma cama, mesa-de--cabeceira, cómoda, uma cadeira e um roupeiro individual;
- i) As portas dos quartos não devem ser fechadas à chave;
- j) Cada quarto tem dois dias de semana fixos para a mudança geral da roupa de cama, que coincide com os dias de banho ou, sempre que se justificar;
- k) Não são permitidos objectos debaixo das camas e cómodas;
- l) O utente pode circular livremente na E.R.P.I., não devendo permanecer no quarto:

- durante as horas de ocupação e animação cultural, salvo por indicação da médica; e,
- nos períodos destinados a limpezas.

- m) Não é permitido, nos quartos, o uso de utensílios eléctricos, nomeadamente, ferros de engomar, resistências, caloríficos, etc.;
- n) É expressamente proibido fumar nos quartos e ou espaços que contenham sinalética que indique tal impedimento,
- o) A partir das 22 horas é considerado o momento de silêncio, não sendo permitido, nos quartos as luzes acesas, telefonias, televisores, etc.,
- p) Quando o(a) utente não gosta de se deitar cedo, pode permanecer na sala de convívio até mais tarde, onde pode ouvir música ou ver televisão, em volume moderado.

2. Alimentação:

- a) A alimentação proporcionada pela Instituição é variada, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada à idade e ao estado de saúde dos utentes e compreende refeição geral e dieta, da seguinte forma e horários:

Pequeno
almoço..... - Das 08h00 às 10h00;

Almoço	- Das 12h00 às 14h00;
Lanche	- Das 16h00 às 16h30;
Jantar	- Das 18h30 às 20h00;
Ceia	- Das 21h00 às 22h00.

- b) As dietas dos utentes, sempre que prescritas pela médica, são de cumprimento obrigatório.
- c) Não é permitida a entrada de quaisquer alimentos sem autorização médica e supervisão da Directora Técnica,
- d) Semanalmente é afixada a ementa, em local próprio, em cuja elaboração os utentes poderão participar com sugestões à equipa responsável.

3. Refeitório:

- a) A entrada no refeitório é sinalizada pelo toque de uma campainha;
- b) Os utentes devem comparecer no refeitório com pontualidade, devidamente vestidos e cuidados;
- c) Deverão manter uma atitude correcta em relação a companheiros e pessoal de serviço;
- d) A Senhora Directora Técnica tem autoridade, conferida pela Direcção, para convidar a sair do refeitório os responsáveis pela quebra das regras de boa educação e harmonia;

- e) Não é permitido levar alimentos ou restos para fora do refeitório, exceptuando pão e fruta;
- f) Cada utente tem o seu lugar definido no refeitório. Sempre que pretenda mudar de lugar, deverá contactar, previamente, a Senhora Directora Técnica da E.R.P.I. ;
- g) Não é permitida a entrada de familiares durante as refeições;
- h) A permanência no refeitório só é permitida à hora das refeições;
- i) Não é consentido o transporte de bebidas alcoólicas para dentro das instalações;
- j) O acesso à cozinha só é permitido aos utentes que nela prestarem actividades de utilidade comum.

4. Higiene:

- a) Os utentes deverão andar sempre apresentáveis e em perfeito estado de higiene;
- b) Para o efeito, deverão, no acto de internamento, ser portadores do respectivo enxoval, roupas de uso pessoal suficientes para todas as mudanças necessárias, bem como objectos de higiene pessoal, tais como: escovas de dentes, pentes, escovas de cabelos, etc;

- c) O serviço de higiene individual é garantido a todos os utentes, tendo o apoio directo do pessoal, aqueles que, por razões de dependência física ou psíquica, sejam incapazes de o fazer pelos próprios meios;
- d) O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que necessário.

5. Vestuário:

- a) O vestuário deverá manter-se sempre limpo e nas devidas condições de apresentação;
- b) As roupas dos utentes deverão estar devidamente marcadas a fim de que não surjam problemas de trocas, nem de desaparecimento;
- c) Sempre que surjam problemas com o vestuário de cada utente, os mesmos deverão ser apresentados e colocados à Senhora Directora Técnica da E.R.P.I., que tomará as medidas necessárias para a sua solução;
- d) Não devem manter-se roupas sujas nos roupeiros individuais, devendo ser enviadas imediatamente para a Lavandaria da E.R.P.I. , através da ajudante de acção directa que estiver em serviço;
- e) O tratamento de roupas é constituído pelos processos de lavagem e passagem a ferro.

- f) Não é permitida a lavagem de roupas nos quartos ou casas de banho, podendo os utentes que queiram fazê-lo, lavar algumas peças de roupa no local que lhes for indicado;
- g) Os roupeiros, cómodas e mesas-de-cabeceira deverão manter-se sempre limpos, não sendo permitido o armazenamento de frutas ou outros alimentos ou produtos que se deteriorem;
- h) Deverá ser facultado o acesso semanal à ajudante de acção directa, em serviço, para limpeza e asseio dos mesmos;

6. Serviço social:

O serviço social da Instituição está ao dispor dos utentes para estudo e colaboração nas possíveis soluções dos seus problemas, quer de adaptação ou de readaptação social ou outros, de forma a possibilitar decisões responsáveis e autónomas por parte dos utentes.

7. Acompanhamento psicossocial do idoso:

Este apoio é prestado pela técnica do serviço social. Acresce, ainda, referir que, decorrente de um protocolo que o Centro Social Paroquial de N.º.Sra. da Ajuda celebrou, os idosos, utentes da E.R.P.I., beneficiam de acompanhamento psicológico, mensal, ministrado por técnicos da especialidade, do Departamento de Psiquiatria do Hospital de S.Francisco Xavier.

8. Assistência médica e de enfermagem:

8.1. Assistência médica:

- a) A assistência médica e de enfermagem fornecida pela E.R.P.I., visa tratar situações agudizadas e bem assim prevenir e despistar, precocemente, as doenças degenerativas mais comuns neste escalão etário. Procura, também, minorar, tanto quanto possível, as situações de incapacidade física;
- b) A fim de racionalizar procedimentos, existe no consultório uma ficha clínica individual, onde são anotadas todas as situações de saúde de cada utente, exames complementares respectivos bem como a medicação e sua aplicação;
- c) Sempre que houver consulta de especialidade o utente deverá trazer, por escrito, a medicação prescrita pelo clínico especialista que o observou ou, se for o caso, relatório médico;
- d) Quando se verificar prescrição de medicação diferente da do receituário do médico da E.R.P.I., (excepto quando se tratar de receituário de clínico especialista), este só se responsabilizará pela ministração dos medicamentos que merecerem a sua concordância, em face do estado concreto de saúde do utente da E.R.P.I.;
- e) No caso do utente, ou do(s) respectivo(s) familiar(es), optar pelo tratamento prescrito pelo médico externo à E.R.P.I. (Ex: médico de família

do idoso) o médico da E.R.P.I. deixará de seguir a situação desse utente;

- f) As consultas a médicos particulares, a realização de exames complementares de diagnóstico e as taxas moderadoras são da responsabilidade dos utentes ou dos familiares;
- g) Também são da responsabilidade dos utentes, o custo dos medicamentos;
- h) Sempre que um(a) utente pretenda obter consulta de rotina da médica da E.R.P.I., deverá informar de véspera a Senhora Directora Técnica, para que se possa programar convenientemente a marcação de consultas;
- i) Em situações de emergência e sempre que o Gabinete Médico da E.R.P.I. não esteja em funcionamento, os utentes serão conduzidos aos serviços de urgência do Hospital de S.Francisco Xavier.

8.2. O apoio de enfermagem consiste:

- Na prestação de cuidados primários de saúde;
- Na vigilância e prestação de outros cuidados primários de saúde, como por exemplo a prevenção e ou tratamento de escaras;
- Posicionamento e mobilização de utentes;

- Aplicação de terapêutica injectável, incluindo soros.

9. Ocupação / animação sociocultural:

- Aos Utentes são asseguradas actividades de animação sócio-cultural, recreativa e ocupacional que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes, suas famílias, amigos e pessoal da E.R.P.I. e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas, estimulando estas últimas, por meio de leituras, debates de ideias, jogos intelectuais, etc).
- Os serviços de ocupação e de animação sociocultural estão ao dispor dos utentes, com vista à organização, programação e execução de actividades no interior ou exterior, de carácter recreativo, cultural e ocupacional, seleccionadas pelos utentes, de acordo com as suas preferências e possibilidades, a saber: actividades artísticas, domésticas, jardinagem, artesanal, passeios, festas ou outras;
- A participação é voluntária e escolhida pelo utente, de acordo com as suas aptidões e desejos.

10. Utilização dos Serviços:

- Os utentes deverão dirigir-se à Directora Técnica, para resolução de assuntos relacionados com a organização e funcionamento da E.R.P.I.,

problemas sociais, dificuldades de relacionamento com os companheiros e ou com os funcionários;

- Contactar com a Senhora Directora Técnica, no caso de doença (para marcação de consultas médicas ou cuidados de enfermagem), para problemas relacionados com a higiene, alimentação, vestuário e saídas da E.R.P.I., ou dificuldades de relacionamento com o pessoal em serviço nesta resposta social;
- Aos serviços de animação sociocultural para a participação nas várias actividades de animação e recreação;
- A Instituição apenas proporciona veículos para transporte dos utentes às urgências hospitalares, sob a orientação do Gabinete Médico.

Também proporcionará transporte aos utentes que se desloquem em passeios de grupos inseridos nas actividades dos serviços de animação da E.R.P.I..

Norma XXV

(Comunicação dos familiares com a E.R.P.I.)

Para a obtenção de informações relativas ao quotidiano do utente, seu estado de saúde e equação de problemas relativos às relações entre os utentes e ou destes com o pessoal e ao funcionamento geral dos serviços, os familiares dos utentes deverão contactar com a Directora Técnica ou com a Técnica do Serviço Social.

Norma XXVI

(Das visitas e acompanhamento familiar)

1. Considerando que a vivência colectiva numa E.R.P.I. constitui uma experiência nova e de difícil adaptação, o acompanhamento familiar é fundamental.

Para o efeito o estabelecimento tem à disposição dos utentes e familiares, a sala de convívio que pode ser utilizada pelos mesmos para o convívio familiar;

2. Em ordem a conferir maior eficácia à limpeza, higiene pessoal dos utentes e descanso ocasional dos mesmos, as visitas decorrerão, diariamente, no período das 15h00 às 18h30.

3. O período de visita mencionado no número anterior pode, em casos excepcionais, ser dilatado até às 19 h00, para familiares de utentes dependentes, que pretendam dar pessoalmente o jantar ao seu familiar, procedimento que requer a prévia autorização da Directora Técnica, sendo do facto informadas as ajudantes de acção directa e a responsável pela portaria.

4. O acesso a zonas íntimas dos utentes, nomeadamente: quarto, enfermaria e refeitório, é interdito às visitas.

5. Sempre que o utente não se encontre na sala de convívio, deverá o familiar, na hora da visita, solicitar aí a sua comparência, através da responsável pela portaria ou das ajudantes de acção directa.

6. São aceites excepções temporárias no acesso das visitas aos quartos ou enfermaria, em caso de doença impeditiva da deslocação do utente, as quais serão sempre previamente autorizadas pela Directora Técnica e disso informadas as Ajudantes de Acção Directa, em serviço.

Norma XXVII

(Saídas do Lar)

1. Os utentes da E.R.P.I. dispõem de liberdade de deslocação dentro e fora do estabelecimento, desde que o seu estado de saúde assim o permita.

2. Os utentes podem, ao longo do ano, gozar férias junto dos familiares ou amigos, sem quaisquer restrições temporais, desde que a Directora Técnica ou a Técnica do Serviço Social sejam previamente avisadas.

3. As restrições às saídas dos utentes, sem acompanhamento do pessoal, têm lugar no caso de idosos desprovidos de orientação espaço-temporal ou que padeçam de outra patologia impeditiva e carecem de parecer da médica da E.R.P.I., dirigido à Directora Técnica, devendo do facto serem avisados formalmente os familiares por esta.

4. Em caso de discordância deste procedimento por parte do familiar responsável pelo internamento, este obriga-se a assinar um termo de responsabilidade em como assume a

responsabilidade pelas saídas autónomas do utente.

5. As saídas diárias e por curtos períodos podem não carecer de autorização, mas não dispensam comunicação à Directora Técnica ou à Técnica do Serviço Social.

Estas saídas, em regra, obedecerão ao seguinte horário:

Das 09h30 às 11h30;
Das 14h00 às 16h00; e,
Das 16h30 às 18h30.

6. No caso de ocorrer razão atendível, poderá ser permitida a saída e a entrada, em horário a combinar, cuja reentrada na ERPI não deve exceder as 23h00, devendo o familiar responsável acompanhar pessoalmente o utente e fazer a sua entrega à funcionária que se encontrar em serviço.
7. As saídas por mais de 24 horas necessitam de aviso prévio (na véspera) à Directora Técnica ou, na sua ausência, à técnica do serviço social, de responsabilização familiar, através de preenchimento de ficha própria.
8. Exceptuam-se motivos ponderosos invocados pelo utente que, previamente, sejam comunicados à Directora Técnica ou à Técnica do Serviço Social, que informarão a restante equipa.
9. Os familiares podem, sempre que o desejarem, levar o/a utente para gozar férias ou para saídas

extemporâneas fora do estabelecimento, desde que a Directora Técnica ou a Técnica do Serviço Social sejam do facto avisadas, mantendo o pagamento integral da mensalidade devida à Instituição.

10. Caso se verifiquem os procedimentos constantes do ponto anterior, os familiares têm o dever de efectuar a certificação, no local, com o pessoal responsável, dos pertences em trânsito para o exterior (designadamente medicamentos, vestuário, etc.)

Norma XXVIII (Assistência religiosa)

O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda, como instituição cristã e católica que é, em colaboração com a Paróquia, organizará o acompanhamento religioso e providenciará, sempre que possível, a assistência religiosa aos utentes que o desejem.

Norma XXIX (Procedimentos em caso de desaparecimento de utentes)

1. Em caso de desaparecimento de um utente, a Directora Técnica ou, na sua ausência, a Técnica do Serviço Social, contactará imediatamente com o familiar responsável pelo internamento, sugerindo contactos com a rede familiar e de amigos, providenciando, simultaneamente, para que os

responsáveis pela Instituição sejam informados logo que se saibam notícias do mesmo.

2. Deverá efectuar, após comunicação e consentimento do responsável pelo internamento, contacto imediato e pessoal com a Polícia de Segurança Pública, dando nota do desaparecimento do(a) utente, munindo-se da respectiva ficha clínica. Caso da mesma não conste fotografia, deverá obter uma, a partir do processo individual do mesmo(a).
3. Estes procedimentos são da responsabilidade, respectivamente, da Directora Técnica, ou, em caso de falta, da Técnica do Serviço Social e, na falta destas, cumprirá a uma Ajudante de Acção Directa tomar, de imediato, idênticas medidas devendo, logo que as mesmas estejam presentes, informar dos procedimentos já adoptados, a fim de que estas prossigam o encaminhamento do processo.

Norma XXX

(Procedimentos em caso de doença de utentes)

1. Sempre que um(a) utente esteja doente ou seja hospitalizado(a), o familiar responsável pelo internamento deverá ser avisado, pela Directora Técnica ou pela Técnica do Serviço Social e o facto ser registado no “Livro de Ocorrências” da E.R.P.I..
2. Em caso de internamento hospitalar, a Directora Técnica ou a Técnica do Serviço Social deverão estar em permanente contacto telefónico com o hospital, procurando informar-se do estado de saúde do

utente, bem como deslocar-se ao hospital, a fim de verificarem as suas necessidades.

3. Em casos de urgência, o(a) utente deverá ser acompanhado(a) ao hospital por uma ajudante de acção directa, que será substituída pelo familiar responsável.

Norma XXXI

(Procedimento em caso de falecimento de utentes)

1. Em caso de falecimento, as exéquias são da responsabilidade dos familiares do(a) utente.
2. A agência funerária é escolhida e designada pelo utente e seus familiares.
3. Em caso de falecimento de um(a) utente, a Directora Técnica ou a Técnica do Serviço Social deverão informar telefonicamente, a ocorrência aos familiares, com a maior celeridade, sem prejuízo da informação à Direcção, do respectivo registo no “Livro de Ocorrências” e do levantamento subsequente da relação de espólios, em impresso próprio, feito na presença de uma funcionária (ajudante de acção directa) que testemunha o acto.
4. Em caso de utente desprovido de família, a Directora Técnica ou a Técnica do Serviço Social contactam, de imediato, a agência funerária.
5. Sempre que a ocorrência tenha lugar durante a noite, a Ajudante de Acção Directa de serviço encetará o

processo de informação, seguindo os mesmos procedimentos.

6. No caso de óbito do utente não haverá lugar a reembolso da mensalidade.

Norma XXXII

(Procedimentos relativos aos espólios dos utentes)

1. Os espólios (bens materiais do utente falecido) e a respectiva relação documental são depositados nos serviços administrativos da E.R.P.I., devidamente identificados, imediatamente após o óbito, aguardando o seu levantamento pelos herdeiros, através do responsável pelo internamento.
2. O responsável pelo internamento efectua o levantamento dos espólios, mediante identificação e aposição da sua assinatura na respectiva relação documental.
3. Caso não haja a figura do responsável pelo internamento, o levantamento dos espólios só poderá ser feito, mediante declaração de habilitação de herdeiros.
4. Os espólios deverão ser reclamados dentro do prazo de um ano, a partir da data do falecimento, após o que reverterão a favor da Instituição, sem qualquer outra formalidade.
5. Os serviços administrativos responsabilizar-se-ão por informar a Direcção da caducidade do prazo de guarda daqueles na Instituição, a fim de se proceder à integração institucional dos mesmos, para o que disporão de registo próprio actualizado.

Norma XXXIII

(Procedimentos relativos ao acolhimento e inserção na E.R.P.I.do utente)

1. Sendo a entrada na E.R.P.I.. um momento marcante e importante na vida do utente, importa que a Directora Técnica, conjuntamente com a Animadora Cultural e a Técnica do Serviço Social, o apresentem ao restante pessoal e o levem a conhecer as instalações da E.R.P.I..
2. Dada a complexidade da fase de adaptação, o utente dispõe de um acompanhamento mais intenso por parte do Animador Cultural, a quem cumpre a inserção do mesmo junto das funcionárias e dos companheiros, bem como o conhecimento das normas de funcionamento da E.R.P.I.. .
3. O utente deverá ainda, na fase inicial de adaptação, ser informado pela Directora Técnica, das normas que respeitam ao Regulamento Interno da E.R.P.I..
4. No acto de entrada, o utente deverá ser portador do enxoval, devidamente identificado, designado na ficha de admissão, bem como objectos de uso pessoal.

Norma XXXIV

(Procedimento em caso de desaparecimento de bens de utentes)

Perante a possibilidade de o utente poder guardar os seus bens pessoais nas instalações da E.R.P.I., sem prejuízo do disposto na Norma XXIV, nº 1, alíneas b), c)

e e), em caso de extravio de bens da sua pertença, o utente lesado deve dirigir-se imediatamente à Directora Técnica ou à Técnica do Serviço Social ou, na sua falta, à Ajudante de Acção Directa de serviço, apresentando queixa que fica registada em livro próprio, assinado pelo queixoso ou por duas testemunhas. Caso não saiba assinar, deverá apor a sua impressão digital.

Norma XXXV

(Negligência e Maus Tratos)

1. Como é sabido, a negligência e os maus tratos em instituições podem revestir várias categorias ou tipos, radicam, quase inevitavelmente, em factores de risco quer associados:
 - a) à “vítima”, como por exemplo a idade avançada, a deterioração cognitiva e alteração do comportamento, dependência física e ou emocional em relação ao cuidador, antecedentes de violência, etc.;
 - b) ao agressor , concretamente, a sobrecarga física e ou emocional, perturbações psicopatológicas, pouca preparação para a prestação de cuidados, experiência familiar de violência, etc.; e,
 - c) à instituição , originados pela pouca formação do pessoal, sobrecarga de trabalho, falta de pessoal e de recursos materiais , desresponsabilização e falta de controlo por parte das chefias, técnicos e dirigentes da instituição.

2. Por conseguinte a estratégia de intervenção destinada a evitar o aparecimento de maus tratos passa pela prevenção, através do controlo das causas e dos factores e, sobretudo, pela sensibilização e formação continuada dos cuidadores, quer na vertente técnica, quer na vertente comportamental.
3. Para além da metodologia anteriormente definida, a Direcção do Centro Social Paroquial de N^a. Sra. da Ajuda e bem assim os técnicos e chefias da E.R.P.I. estarão atentos aos sinais de alerta de maus tratos.
4. A prática comprovada de negligência, abusos e maus tratos sobre qualquer idoso, para além de constituir infracção disciplinar muito grave, implicará ainda, a participação ao Ministério Público, para efeitos de avaliação judicial da sua gravidade.

Capítulo VI DA DISCIPLINA

Norma XXXVI (Disciplina)

1. Compete ao utente e seus familiares regularem-se pelas normas constantes deste Regulamento.
2. Não é permitida a posse de armas, facas ou outros objectos contundentes, que pode ser motivo de saída compulsiva da E.R.P.I...
3. Não é permitido o estado de embriagues, que pode ser motivo de saída compulsiva da E.R.P.I...
4. A prática de agressão a companheiros, funcionários e ou outras faltas graves, constituem motivo de justa causa para a saída compulsiva da E.R.P.I...
5. Os referidos procedimentos não dispensam encaminhamento para o poder judicial, avaliada a dimensão e natureza da sua gravidade.
6. As situações de conflito devem ser resolvidas pela Directora Técnica ou, na sua falta, pela Técnica do Serviço Social, não devendo o(a) utente queixoso(a) entrar em diálogo directo com o pessoal ou companheiros.
7. Quando o entender necessário, poderá o(a) utente solicitar verbalmente ou por escrito, a sua

comparência em reunião da Direcção, a fim de expor as suas queixas ou reclamações

Norma XXXVII (Infracção disciplinar e Penalidades)

O comportamento do(a) utente que viole as normas constantes do presente Regulamento e que de alguma forma, prejudique o bom funcionamento da E.R.P.I.. e a harmonia com os companheiros e o pessoal de serviço, considera-se infracção disciplinar e poderá originar, conforme a gravidade ou a reincidência, a aplicação das penas de advertência, suspensão e expulsão da E.R.P.I. .

Salvaguardar-se-á, sempre, o direito de o utente ser ouvido e apresentar a sua defesa.

Norma XXXVIII (Competência Disciplinar e Processo Disciplinar)

1. É da competência da Direcção a aplicação, aos utentes, das penas disciplinares.
2. A pena de advertência será aplicada, sem dependência de processo, mas com audiência e defesa do utente visado.
3. As penas de suspensão e expulsão da E.R.P.I.. serão sempre aplicadas, precedendo o apuramento dos factos em processo disciplinar.

Capítulo VII

DEVERES E DIREITOS

Norma XXXIX

(Deveres da Instituição)

1. O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda tem o dever de garantir o bom funcionamento da E.R.P.I., assegurando o bem-estar dos utentes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a sua participação na vida da Instituição.
2. A Direcção do Centro Social Paroquial deve basear a gestão da E.R.P.I. em valores de tolerância e de pluralismo, perspectivando os indivíduos como causa e fim último da sua actividade, conferindo um rosto humano à organização e respeitando os valores constantes da declaração universal de direitos humanos.
3. A Direcção do Centro Social Paroquial deve definir os critérios que presidam à admissão dos utentes e atribuir prioridades a pessoas desfavorecidas do ponto de vista social e ou económico.
4. Cumpre à Instituição respeitar e garantir a independência, individualidade, privacidade e a livre expressão de opinião dos utentes.
5. Cumpre à Direcção do Centro Social Paroquial implementar mudanças de atitudes e de cultura institucional e a aquisição de novos saberes,

inovando os processos de trabalho, as suas práticas e os modelos de intervenção social.

6. A Instituição reserva-se o direito de exigir a manutenção do bom estado do edifício e dos seus equipamentos por parte do utente, sob pena de solicitar à família ou ao responsável pelo internamento, a devida reparação de danos.
7. Cumpre à Instituição exigir ao utente, ou ao responsável pelo internamento, o pagamento da mensalidade até ao dia 10 de cada mês.
8. Em caso de atentado ao bom nome e reputação da Instituição, por injúria ou calúnia, por parte dos utentes e ou familiares ou responsável pelo internamento, a Direcção reserva-se o direito de apuramento de responsabilidades, com recurso à via judicial se necessário.
9. Sem prejuízo das normas legais em vigor, cabe à Direcção estabelecer os princípios e regras atinentes, relativas à fixação das comparticipações financeiras dos utentes e ou suas famílias, devidas pela prestação de serviços ou utilização de equipamentos.

Norma XL

(Deveres dos Utentes)

Os utentes deverão:

- a) Respeitar e tratar com urbanidade a Direcção, pessoal e demais pessoas que estejam relacionadas com a E.R.P.I.;
- b) Cumprir as normas estabelecidas neste Regulamento que lhe é entregue no acto da assinatura do contrato de alojamento e prestação de serviços;
- c) Participar e discutir, em reuniões adequadas, os assuntos inerentes à vida da E.R.P.I.;
- d) Colaborar com a equipa da E.R.P.I., na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não contratualizados;
- e) Deitar e levantar às horas estipuladas, de modo a não prejudicar o normal funcionamento dos serviços;
- f) Criar um ambiente agradável, dinâmico e harmonioso;
- g) Fazer-se acompanhar de um familiar nas deslocações às urgências hospitalares, consultas externas, exames médicos e no caso de resolução de assuntos oficiais;

- h) Resolver eventuais situações de conflito com a Directora Técnica da E.R.P.I. ou, na sua ausência, com a Encarregada-Geral, não devendo entrar em diálogo directo, evitando práticas agressivas que podem ser motivo de saída compulsiva da E.R.P.I.;
- i) Avisar o pessoal de serviço, sempre que se ausente da E.R.P.I. ou falte às refeições;
- j) Ser portador de documento de identificação pessoal, sempre que se ausentar para o exterior da E.R.P.I.;
- k) Pagar pontualmente a mensalidade definida neste Regulamento e no contrato de prestação de serviços e bem assim as despesas extras efectuadas;
- l) Evitar estados de embriaguês que, pondo em causa a estabilidade das relações pessoais, podem ser motivo de saída compulsiva da E.R.P.I.;
- m) Zelar pela boa conservação do edifício e cumprir as normas de higiene e segurança em vigor;
- n) Aceitar após o internamento, a prescrição médica e medicamentosa do Gabinete Médico da E.R.P.I., que se reserva o direito de manter ou alterar toda e qualquer prescrição em vigência até essa data.

Não é, por conseguinte, admitida a posse de quaisquer medicamentos.

Norma XLI

(Deveres dos Familiares)

Cumpra aos familiares e ou responsáveis pelo internamento:

- a) Manterem uma boa relação afectiva com o utente, procurando promover, por todos os meios, a comunhão de pessoas nos espaços comuns, imprescindível ao bem-estar psíquico destes;
- b) Assumirem o compromisso de proceder à reintegração do seu familiar em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres inscritos neste Regulamento;
- c) Respeitar os horários e regras de funcionamento praticados na E.R.P.I., bem como a privacidade e bem-estar dos outros utentes;
- d) Nas situações de urgência, que importem a deslocações do utente a uma unidade de saúde externa, é dever dos familiares, acompanhar o mesmo durante a consulta e ou internamento, bem como assegurar e acompanhá-lo no regresso à E.R.P.I.;

- e) Efectuarem o pagamento integral de todas as despesas relativas a eventual falecimento do utente, na E.R.P.I.;
- f) Regular-se pelas normas estabelecidas neste Regulamento, entregue no acto da assinatura do contrato de alojamento e prestação de serviços.

Norma XLII

(Deveres das Visitas)

São deveres dos visitantes:

- a) Tratar todos os colaboradores da E.R.P.I. com respeito e cordialidade, não perturbando o silêncio dos outros utentes;
- b) Respeitar os horários e regras de funcionamento praticados na E.R.P.I., bem como a privacidade e bem-estar dos outros utentes;
- c) Respeitar os haveres dos utentes e desta Instituição, não os manuseando sem prévia autorização e a presença de um colaborador da E.R.P.I. ;
- d) Não utilizar o quarto do utente, durante o período da visita;
- e) Comunicar aos funcionários a saída e o tempo de ausência do utente.

Norma XLIII

(Deveres dos Funcionários e Colaboradores da E.R.P.I.)

Os funcionários e colaboradores da E.R.P.I. são obrigados aos seguintes deveres:

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos deliberações da Direcção e determinações dos superiores hierárquicos;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os Membros da Direcção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a E.R.P.I.;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
- e) Guardar lealdade aos legítimos superiores hierárquicos, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade da Instituição, dos seus utentes e trabalhadores;
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens e equipamentos da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;

- g) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- h) Contribuir para maior eficiência dos serviços da E.R.P.I., de modo a assegurar o seu bom funcionamento;
- i) Prestigiar a Instituição e zelar pelos seus interesses, participando os actos que a lezem e de que tenham conhecimento;
- j) Proceder como verdadeiro profissional, com correcção e apurmo moral;
- k) Tratar os utentes e visitantes com a correcção necessária, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, nem palavras ou acções que os ofendam ou atentem contra o seu pudor;
- l) Comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
 - Mobiliário, equipamento, roupas e objectos pessoais dos utentes e ou dos funcionários;
 - Actos praticados pelos clientes, visitas e funcionários, em desrespeito do que consta do Regulamento e contra a moral e os bons costumes;
- m) Não exercer qualquer influência nos utentes ou seus familiares, com o objectivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar

deles objectos ou valores, levando-os a acreditar que, desta forma, serão melhor servidos.

Norma XLIV
(Direitos da Instituição)

1. A Instituição reserva-se o direito de exigir a manutenção do bom estado do edifício e dos seus equipamentos por parte do utente, sob pena de solicitar à família ou ao responsável pelo internamento, a devida reparação de danos;
2. Cumpre à Instituição exigir ao utente ou ao responsável pelo internamento, o pagamento da mensalidade até ao dia 10 de cada mês;
3. Em caso de atentado ao bom nome e reputação da Instituição, por injúria ou calúnia, por parte dos utentes e ou familiares ou responsáveis pelo internamento, a Direcção reserva-se o direito de apuramento de responsabilidades, com recurso à via judicial, se necessário;
4. Sem prejuízo das normas legais em vigor, cumpre à Direcção estabelecer os princípios e regras atinentes relativas à fixação das participações financeiras dos utentes e ou suas famílias, devidas pela prestação de serviços ou utilização de equipamentos.

Norma XLV
(Direitos dos Utentes)

O utente tem direito a:

- a) Ser respeitado e fazer-se respeitar na sua dignidade e intimidade da vida privada e autonomia, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos, confessionais ou raciais, devendo a Instituição ajudar a superar o isolamento e marginalização sociais;
- b) Ver garantida a prestação de serviços de alojamento, alimentação, higiene, serviços de lavandaria, serviço social, animação sociocultural, assistência médica e de enfermagem, em reais condições de qualidade de vida;
- c) Participar nas actividades ao seu dispor, de acordo com os interesses e possibilidades institucionais, podendo colaborar em reuniões promovidas para o efeito;
- d) Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade;
- e) Reclamar pessoalmente ou através dos familiares, junto das competentes hierarquias institucionais, sempre que se sinta lesado nos seus direitos, dirigindo-se, em primeiro lugar, à directora técnica da E.R.P.I., ou por escrito, em caso da não resolução do problema, à Direcção do Centro Social Paroquial;

- f) Receber visitas de familiares ou amigos, nas salas de convívio existentes na E.R.P.I., de acordo com o horário de visitas em vigor;
- g) A gozar férias junto dos familiares ou amigos, sem quaisquer restrições de tempo, desde que avise previamente, mantendo o pagamento da mensalidade que lhe compete;
- h) Usufruir de assistência religiosa, sempre que o solicite;
- i) Ser ouvidos em todos os assuntos que lhes digam respeito, pelos técnicos e dirigentes da Instituição;

Norma XLVI
(Direitos dos Familiares)

Aos familiares e ou responsáveis pelo internamento assiste o direito de:

- a) No uso da sua condição, os familiares dos utentes e ou os responsáveis pelo seu internamento têm o direito de reclamação em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste Regulamento, quer para a relação dos utentes entre si, a relação entre o utente e o pessoal, junto das competentes hierarquias da E.R.P.I. e da Instituição, dirigindo-se, em primeiro lugar, verbalmente, à directora técnica da E.R.P.I., ou por escrito, em caso de não resolução do problema, à Direcção

- do Centro Social Paroquial, dispondo, também do livro de reclamações;
- b) Certificar-se da prestação efectiva dos serviços contratados, junto da direcção técnica da E.R.P.I.;
- c) Visitar o seu familiar, seguindo o estipulado neste Regulamento;
- d) Formalizar a rescisão do contrato de prestação de serviços, desde que o idoso, no uso das suas faculdades, promova a sua anuência por escrito;
- e) Na ausência de uso das faculdades acima referidas, assiste aos familiares o direito de formalização da rescisão unilateral;
- f) Levar o utente para gozar férias ou para saídas extemporâneas, fora , da E.R.P.I. sempre que o desejarem, desde que cumpram o estipulado no presente Regulamento.

Norma XLVII
(Direitos das Visitas)

As visitas têm direito a:

- a) Visitar o(s) utente(s), seguindo o estipulado neste Regulamento;
- b) Serem respeitados e de se fazerem respeitar na sua dignidade;

- c) Reclamar junto das competentes hierarquias da E.R.P.I. e da Instituição, sempre que se sintam lesados nos seus direitos, dirigindo-se, em primeiro lugar, à directora técnica da E.R.P.I., ou por escrito, em caso da não resolução do problema, à Direcção do Centro Social Paroquial, dispondo, também do livro de reclamações.

Norma XLVIII

(Direitos dos Funcionários)

Constituem direitos dos funcionários da E.R.P.I.:

- a) Ser tratados com respeito por todos os utentes, colegas, superiores hierárquicos e membros da Direcção;
- b) À alimentação diária: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, de acordo com o respectivo horário de trabalho;
- c) Os consignados, quer no CCT dos trabalhadores das IPSS(s), quer na Lei Geral.

Capítulo VIII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma XLIX

(Quadro de Pessoal)

1. O quadro de pessoal da E.R.P.I. encontra-se afixado no placard existente no hall de entrada do edifício, em local bem visível, contendo indicação do número de recursos humanos (directora técnica, equipa técnica, pessoal de apoio e auxiliar e voluntários) e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação e normativos em vigor.
2. Conteúdo funcional do quadro de pessoal:

DIRECÇÃO TÉCNICA:

A E.R.P.I. dispõe de uma Directora Técnica, que será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente Regulamento e das directivas e instruções da Direcção do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda.

A Directora Técnica é substituída, nas suas ausências, pela Técnica do Serviço Social. A Directora Técnica deve ser licenciada na área das ciências sociais e humanas.

a) Compete, em especial, à Directora Técnica da E.R.P.I.:

- Dirigir o funcionamento do estabelecimento, dentro das regras definidas pela Direcção do

Centro Social Paroquial, coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;

- Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação, dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições, supervisionando a elaboração mensal das ementas, em articulação com o Gabinete Médico, Encarregado do Sector da Cozinha, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
- Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria;
- Promover reuniões de trabalho com os utentes e com o pessoal, dispensando especial atenção à questão do relacionamento (inter-pessoal), prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida da E.R.P.I.;
- Auscultar o pessoal no que respeita à sua formação e propor acções de formação profissional, de acordo com as necessidades e interesses manifestados;

- Fomentar a participação dos idosos na vida diária da E.R.P.I.;
- Propor a admissão de pessoal, sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- Propor a contratação eventual de pessoal, na situação de faltas prolongadas de pessoal efectivo;
- Propor à Direcção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento da E.R.P.I., bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem indispensáveis;
- Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para a avaliação periódica da prestação de serviço do pessoal, com vista à sua promoção;
- Dar parecer sobre o mapa de férias do pessoal;
- Receber, registar e analisar as sugestões, queixas e reclamações dos utentes e dar-lhes o devido andamento;
- Manter a Direcção informada sobre o andamento geral dos serviços e pronunciar-se sobre todas as questões atinentes à E.R.P.I. e aos seus utentes que aquela submeta à sua apreciação.

b) **Compete à Técnica do Serviço Social, nomeadamente:**

- Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão,

recorrendo, obrigatoriamente, à visita domiciliária;

- Estudar e propor a participação do utente de acordo com os critérios definidos;
- Proceder ao acolhimento dos utentes, com vista a facilitar a sua integração;
- Organizar e manter actualizado o processo individual de cada utente, fazendo parte do mesmo, para além das peças já referidas, toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro;
- Fomentar e reforçar as relações entre os utentes, os familiares, os amigos e a comunidade em geral;
- Tomar conhecimento das saídas dos utentes;
- Zelar pela aplicação efectiva do Regulamento Interno.

c) Compete à Animadora Sócio-Cultural, nomeadamente:

- Organizar, planear e efectuar actividade de animação de desenvolvimento individual, de grupo e comunidade, através da realização de um conjunto de actividades de carácter pedagógico, terapêutico, afectivo, cultural, social e desportivo face à pessoa idosa;
- Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização,

utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

- Contribuir para a valorização e cumprimento dos direitos dos idosos;
- Articular com a Directora Técnica da E.R.P.I., dando conhecimento, dentro da sua vertente profissional, sobre a situação geral de cada utente.

d) Compete à Ajudante de Acção Directa, nomeadamente:

- Executar os cuidados de higiene e conforto aos utentes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas, sob supervisão;
- Distribuir as refeições aos utentes e assegurar a alimentação dos mesmos;
- Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- Responsabilizar-se pelo arranjo e asseio dos quartos;
- Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, procedendo ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e

- controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
- Ministar aos utentes, através de prescrição médica, a medicação
 - Proceder ao acompanhamento diurno e ou nocturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os estimulando-os, através da conversação, detectando os seus interesses e motivações;
 - Colaborar nas actividades de animação/ocupação dos utentes;
 - Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;
 - Conduzir, se habilitada, as viaturas da instituição.
 - Acompanhar, quando necessário, os utentes às urgências ou nas deslocações ao exterior da E.R.P.I.;
 - Reportar as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas e delas dar conhecimento à Directora Técnica para que as mesmas sejam registadas no “Livro de Ocorrências”;
 - Desempenhar outras tarefas que lhe forem atribuídas pela Directora Técnica.

e) **Compete à Cozinheira, nomeadamente:**

- Preparar e confeccionar as refeições;
- Distribuir as refeições por travessas e guarnece-las;

- Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação;
- Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos e dos utensílios, com a colaboração da(s) ajudante(s) de cozinha;
- Colaborar na elaboração das ementas;
- Administrar a despensa e requisitar os géneros necessários à confecção das refeições.

f) **Compete à Ajudante de Cozinha, nomeadamente:**

- Apoiar a preparação e confecção das refeições;
- Distribuir as refeições;
- Proceder à limpeza da cozinha, dos anexos e dos utensílios;
- Dar apoio ao serviço de refeitório;
- Substituir a cozinheira nas suas ausências e impedimentos.

g) **Compete à Trabalhadora Auxiliar de Serviços Gerais:**

- Proceder à limpeza, higiene, arrumação de todo o edifício e de outras tarefas inerentes à sua função;
- Colaborar no apoio ao refeitório e na distribuição de alimentação nos quartos, quando necessário;

- Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

h) Compete ao Motorista de veículos ligeiros, nomeadamente:

- Conduzir veículos automóveis de até nove passageiros, incluindo o motorista, ou de mercadorias, seguindo percursos estabelecidos e atendendo à segurança e comodidade dos mesmos;
- Percorrer os circuitos estabelecidos de acordo com os horários estipulados, regular a sua velocidade, tendo em atenção o cumprimento dos horários, cuidar do bom estado de funcionamento desse veículo, prevenir quanto à necessidade de revisões e reparações de avarias, zelar pela boa conservação e limpeza do veículo, verificar os níveis de óleo e água e prover a alimentação combustível dos veículos que lhe sejam entregues, segundo o que acorda com o empregador.

i) Compete à Roupeira, nomeadamente:

- Ocupar-se do recebimento, tratamento, arrumação e distribuição das roupas;
- Assegurar outros trabalhos da secção.

Capítulo IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma L

(Livro de Reclamações)

Sem prejuízo do uso da faculdade de reclamação interna prévia, a E.R.P.I., nos termos da legislação em vigor, dispõe de um livro de reclamações, que poderá ser utilizado, sempre que desejado, pelos utentes, familiares e visitantes, devendo ser solicitado à Directora Técnica.

Norma LI

(Casos omissos e execução de normas)

1. Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direcção do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda.
2. Compete à Direcção do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda emitir directivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

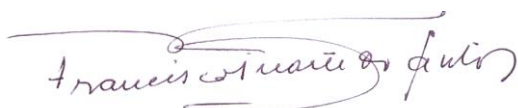
Norma LII

(Entrada em vigor)

O presente Regulamento, aprovado pela Direcção do Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Ajuda, em reunião ordinária realizada em 27 de Outubro de 2020, entra em vigor na data da sua afixação nas

instalações do Lar e é aplicável a todos os utentes no mesmo acolhidos ou a acolher, substituindo, para todos os efeitos, as normas presentemente em vigor.

O PRESIDENTE DA DIRECÇÃO,



Pe. Francisco Duarte dos Santos

ÍNDICE

Capítulo I - ENQUADRAMENTO GERAL E ESPECÍFICO

Norma I	(Enquadramento Geral)	Pgs. 01
Norma II	(Enquadramento específico)	Pgs. 02
Norma III	(Natureza e fins)	Pgs. 03
Norma IV	(Objectivos específicos)	Pgs. 04
Norma V	(Concretização dos objectivos específicos)	Pgs. 05
Norma VI	(Legislação aplicável)	Pgs. 06

Capítulo II - DA ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma VII	(Disposição Geral)	Pgs. 08
Norma VIII	(Condições de admissão)	
Norma IX	(Classificação dos utentes)	Pgs. 09
Norma X	(Critérios de admissão)	Pgs. 10
Norma XI	(Pedido de Admissão)	Pgs. 11

Capítulo III - DO PROCESSO INDIVIDUAL

Norma XII	(Disposição Geral)	Pgs. 14
Norma XIII	(Contrato de prestação de serviços)	Pgs. 16
Norma XIV	(Cessação do Contrato de prestação de serviços)	Pgs. 17

Caducidade

Mútuo Acordo

Justa causa de suspensão ou resolução

Resolução por parte do utente

Norma XV	(Plano de Desenvolvimento Individual)	Pgs. 19
Norma XVI	(Registo dos utentes)	Pgs. 20
Norma XVII	(Lista de Espera)	

Capítulo IV - DAS MENSALIDADES

Norma XVIII	(Disposição Geral / Cálculo da Mensalidade)	Pgs. 21
Norma XIX	(Pagamento)	Pgs. 25
Norma XX	(Actualização)	Pgs. 26

Norma XXI	(Reduções)	
Norma XXII	(Serviços incluídos na mensalidade)	Pgs. 27
<u>Capítulo V - INSTALAÇÕES E REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO</u>		
Norma XXIII ...	(Instalações)	Pgs. 30
Norma XXIV ...	(Da prestação de Serviços)	
	<u>Alojamento</u>	
	<u>Alimentação</u>	
	<u>Refeitório</u>	
	<u>Higiene</u>	
	<u>Vestuário</u>	
	<u>Serviço social</u>	
	<u>Acompanhamento psicossocial do idoso</u>	
	<u>Assistência médica e de enfermagem</u>	
	<u>Assistência médica</u>	
	<u>O apoio de enfermagem consiste</u>	
	<u>Ocupação / animação sociocultural</u>	
	<u>Utilização dos Serviços</u>	
Norma XXV	(Comunicação dos familiares com o Lar)	Pgs. 41
Norma XXVI	(Das visitas e acompanhamento familiar)	Pgs. 42
Norma XXVII ...	(Saídas do Lar)	Pgs. 43
Norma XXVIII ..	(Assistência religiosa)	Pgs. 45
Norma XXIX	(Procedimentos em caso de desaparecimento de utentes)	
Norma XXX	(Procedimentos em caso de doença de utentes)	Pgs. 46
Norma XXXI	(Procedimento em caso de falecimento de utentes)	Pgs. 47
Norma XXXII ...	(Procedimentos relativos aos espólios dos utentes)	Pgs. 48
Norma XXXIII ..	(Procedimentos relativos ao acolhimento e inserção no Lar do utente)	Pgs. 49
Norma XXXIV ..	(Procedimento em caso de desaparecimento de bens de utentes)	
Norma XXXV ...	(Negligência e Maus Tratos)	Pgs. 50

<u>Capítulo VI - DA DISCIPLINA</u>		
Norma XXXVI ..	(Disciplina)	Pgs. 52
Norma XXVII ...	(Infracção disciplinar e Penalidades)	Pgs. 53
Norma XXVIII ..	(Competência Disciplinar e Processo Disciplinar)	
<u>Capítulo VII - DEVERES E DIREITOS</u>		
Norma XXXIX ..	(Deveres da Instituição)	Pgs. 54
Norma XL	(Deveres dos Utentes)	Pgs. 56
Norma XLI	(Deveres dos Familiares)	Pgs. 58
Norma XLII	(Deveres das Visitas)	Pgs. 59
Norma XLIII	(Deveres dos Funcionários e Colaboradores do Lar)	Pgs. 60
Norma XLIV	(Direitos da Instituição)	Pgs. 62
Norma XLV	(Direitos dos Utentes)	Pgs. 63
Norma XLVI	(Direitos dos Familiares)	Pgs. 64
Norma XLVII	(Direitos das Visitas)	Pgs. 65
Norma XLVIII ..	(Direitos dos Funcionários)	Pgs. 66
<u>Capítulo VIII - DISPOSIÇÕES GERAIS</u>		
Norma XLIX	(Quadro de Pessoal)	Pgs. 67
<u>Capítulo IX - DISPOSIÇÕES FINAIS</u>		
Norma L	(Livro de Reclamações)	Pgs. 75
Norma LI	(Casos omissos e execução de normas)	
Norma LII	(Entrada em vigor)	