



ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

LAR SOCIAL DE S. JOSÉ

REGULAMENTO INTERNO

INDICE

Capítulo I – Disposições Gerais

- Norma I – Âmbito de aplicação
- Norma II – Legislação aplicável
- Norma III – Objetivos do regulamento
- Norma IV – Serviços prestados e atividades

Capítulo II – Processo de Admissão dos Clientes

- Norma V – Condições de admissão
- Norma VI – Candidatura
- Norma VII – Critérios de admissão
- Norma VIII – Admissão
- Norma IX – Acolhimento de novos clientes
- Norma X – Processo individual do cliente
- Norma XI – Lista de espera
- Norma XII – Critérios de priorização no posicionamento na lista de espera

Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento

- Norma XIII – Instalações
- Norma XIV – Funcionamento
- Norma XV – Entrada e saída de visitas
- Norma XVI – Refeições
- Norma XVII – Passeios e deslocações

Capítulo IV – Comparticipações Familiares

- Norma XVIII - Tabela de comparticipação familiar e legítimos herdeiros

Capítulo V - Pessoal / Funções

- Norma XIX – Quadro de pessoal
- Norma XX – Direção técnica
- Norma XXI – Enfermeira
- Norma XXII – Psicóloga
- Norma XXIII – Escriturária
- Norma XXIV – Animadora sociocultural
- Norma XXV – Cozinheira
- Norma XXVI – Ajudante de cozinha
- Norma XXVII – Auxiliar de serviços gerais
- Norma XXVIII – Ajudante de Ação Direta
- Norma XXIX – Estagiário
- Norma XXX – Voluntário

Capítulo VI – Direitos e Deveres

- Norma XXXI – Direitos dos clientes
- Norma XXXII – Deveres dos clientes
 - Norma XXXIII – Direitos do Familiar Responsável
 - Norma XXXIV – Deveres do Familiar Responsável
- Norma XXXV – Direitos da instituição
- Norma XXXVI – Deveres da instituição
- Norma XXXVII – Direitos dos colaboradores
- Norma XXXVIII – Deveres dos colaboradores
- Norma XL – Direitos dos voluntários
- Norma XL – Deveres dos voluntários
- Norma XLI – Direitos do estagiário
- Norma XLII – Deveres do estagiário

- Norma XLIII – Depósito e guarda de bens dos clientes
- Norma XLIV – Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente
- Norma XLV – Contrato
- Norma XLVI – cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador
- Norma XLVII – Livro de reclamações
- Capítulo VII – Disposições Finais**
- Norma XLVIII – Alterações ao regulamento
- Norma XLIX – Integração de lacunas
- Norma L – Disposições complementares

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito De Aplicação

1. O presente regulamento aplica-se à resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, doravante designado por ERPI, do Centro Social Paroquial da Ilha, com sede na Rua da Pré Primária, nº 2, 3105 – 117 Ilha, concelho de Pombal.
2. O Centro Social Paroquial da Ilha, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que tem por objetivo principal a ação social, designadamente nas seguintes áreas: apoio a crianças e jovens; apoio à família; apoio à integração social e comunitária; apoio em situações de invalidez; proteção e auxílio à terceira idade; educação e formação profissional dos cidadãos.
3. Esta Instituição tem Estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Ação Social, sob o número 010/1996, folhas 82, no Livro nº 5 das Fundações de Solidariedade Social, Fls.: 90 e 90 verso.
4. A ERPI acima designado rege-se pelas seguintes normas:

Norma II

Legislação Aplicável

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado nos seguintes normativos em vigor:

1. Decreto lei nº 172/A de 2014 de 14 de Novembro;
2. Portaria nº 196/A de 2015 de 1 de Julho;
3. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
4. Circular nº 5/2014 de 23.12.2014, da DGAS
5. Circular n.º 4 de 16.12.2014, da DGAS
6. Decreto Lei nº 64/2007, alterado pelo Decreto Lei nº 99/2011 de 28 de Setembro e pelo Decreto Lei 33/2014 de 4 de Março;
7. Portaria nº 67/2012 de 21 de Março;

Norma III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento aplica-se à ERPI e visa:

1. Promover e garantir o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/serviço;
3. Proporcionar o equilíbrio bio-psico-social do idoso;
4. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;

5. Favorecer os sentimentos de segurança e autoestima;
6. Promover a continuidade ou reativação das relações familiares;
7. Assegurar os cuidados de saúde, em colaboração com os serviços de saúde locais;
8. Assegurar as necessidades básicas de alimentação, higiene e conforto, bem como de alojamento;
9. Promover atividades de animação e ocupação.

Norma IV

Serviços Prestados e Atividades

A ERPI é destinada ao alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, para pessoas idosas ou outras situações de maior risco de perda de independência e/ou de autonomia, dirigido a pessoas com 65 anos ou mais, ou de idade inferior em condições excecionais, a considerar caso a caso.

1. O Centro Social Paroquial da Ilha na ERPI assegura a prestação dos seguintes serviços, incluídos na mensalidade:
 - a) Alojamento;
 - b) Vigilância e apoio 24 horas por dia, durante a sua permanência no lar;
 - c) Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche, jantar e reforço alimentar ao deitar);
 - d) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - e) Lavagem e tratamento de roupas, pessoal e de camas;
 - f) Cuidados de limpeza e arrumação dos espaços físicos;
 - g) Atividades de animação, convívio, ocupação e lazer que favoreçam a situação do cliente;
 - h) Apoio / acompanhamento psicossocial;
 - i) Cuidados médicos e de enfermagem, assegurados pelo médico e enfermeiro da instituição e dentro da instituição.
2. O Centro Social Paroquial da Ilha pode ainda, desde que haja meios que o permitam, e indisponibilidade ou ausência da família, prestar os seguintes serviços complementares, não incluídos na mensalidade:
 - a) Acompanhamento a cuidados de saúde no exterior, sempre que se justifique;
 - b) Cabeleireiro.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Norma V

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta instituição:

- a) Naturalidade ou residência na freguesia da Ilha ou freguesias limítrofes;
- b) Situação de saúde;

- c) Situação em que a família do cliente não lhe possa prestar os cuidados de que necessita, por razões de ordem profissional, geográfica ou por falta de condições da habitação para acolher o cliente;
- d) Idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
- e) Manifestar vontade em ser apoiado;
- f) Situação encaminhada pelos serviços de segurança social;
- g) Estar dentro dos critérios de admissão.

Norma VI

Candidatura

1. O atendimento é da responsabilidade do Responsável Técnico do Equipamento, nos horários estabelecidos para esse efeito;
2. Para efeitos de admissão, os clientes/ familiares ou outros representantes legais, deverão candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constituirá parte integrante do processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a. Bilhete de Identidade do Cliente/Cartão de Cidadão e do representante legal, quando necessário;
 - b. Cartão de Contribuinte do Cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de Subsistemas a que o Cliente pertença;
 - e. Boletim de Vacinas;
 - f. Prova de despesas fixas, quando existentes;
 - g. Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente com referência aos medicamentos prescritos para o devido efeito;
 - h. Declaração médica a comprovar que em caso de doença infeção contagiosa não há perigo de contágio;
 - i. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar (vales de reforma; IRS e respetiva nota de liquidação);
3. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
 - a. O horário de atendimento para a candidatura respeita o horário em vigor para o Responsável Técnico do Equipamento.
4. A Inscrição só será válida depois da entrega de documentos probatórios, que deverão ser entregues no prazo de 5 dias úteis. Em caso de incumprimento na entrega da referida documentação a Instituição não fica obrigada a assegurar vaga;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule a representação legal do cliente.

NORMA VII

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

A admissão do cliente obedece aos seguintes critérios de prioridade:

1. Insuficiência de recursos económicos11
2. Ser cliente de outras respostas sociais da Instituição, com comprovada necessidade de internamento em Lar.....10
3. Incapacidade total ou parcial do cliente para satisfazer as suas necessidades básicas.....9
4. Cliente cujo cônjuge já beneficie da prestação de serviços de uma resposta social da Instituição.....8
5. O cliente estar numa situação em que a família não lhe possa prestar os cuidados de que necessita.....7
6. Encontrar-se em situação de isolamento social/marginalização/exclusão....6
7. Ausência total ou parcial de apoio familiar.....5
8. Desajustamentos familiares graves.....4
9. Naturalidade ou residência na freguesia da Ilha ou freguesias limítrofes.....3
10. Pertencer à Liga dos Amigos do Lar (critério de desempate em função da antiguidade).....2
11. Situação encaminhada pelos serviços do Centro Regional de Segurança Social.....1

A Data de inscrição funciona para desempate.

NORMA VIII

ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico do equipamento, a quem compete elaborar a proposta de admissão e, submete-la à decisão da Direção.
2. É competente para decidir a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao Cliente ou familiar responsável no prazo de 8 dias, através de carta registada ou presencialmente;
4. As admissões urgentes, a título provisório, poderão efetuar-se segundo o parecer e autorização do Presidente da Direção e da Diretora Técnica, com conhecimento posterior à Direção;

5. No processo individual é registada a identificação dos familiares e do familiar responsável, com o qual a instituição se compromete a articular sempre que necessário.
6. Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do cliente.
7. Declaração médica a comprovar que em caso de doença infeto contagiosa não há perigo de contágio;
8. Declaração assinada pelo familiar responsável a autorizar saídas da instituição sem acompanhamento.
9. Declaração assinada pelo familiar responsável a autorizar a utilização e publicitação de imagens.
10. No ato de admissão, cliente e representante legal serão informados sobre as regras de funcionamento da Instituição, através do seu Regulamento Interno.
11. Será celebrado entre as partes um Contrato de Prestação de Serviços que se renova automaticamente, salvo se houver grande alteração dos serviços prestados e da respetiva participação. O contrato é feito em duplicado, ficando uma cópia para o cliente e outra para a instituição.
12. Deverá proceder-se a uma visita guiada às instalações, bem como fazer a apresentação dos colaboradores de serviço.

NORMA IX

ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as suas reações;
3. Caso existam, elaborar o inventário de bens do cliente através do preenchimento da lista de pertences;
4. Evidenciar a importância da participação das pessoas próximas do cliente nas atividades desenvolvidas;
5. Recordar regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como, os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
6. Desenvolver, observar e aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
7. Elaborar o relatório final após 30 dias, sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no seu Processo Individual;
8. Realizar, em caso de inadaptação uma avaliação do programa de acolhimento inicial identificando os indicadores que conduziram à inadaptação e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir deve ser dada ao cliente a possibilidade de rescindir o contrato.

NORMA X

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. O Processo Individual do Cliente é constituído pelos seguintes documentos:
 - a) Ficha de Inscrição do Cliente;
 - b) Contrato de Prestação de Serviços;
 - c) Dados de Identificação Pessoal e Social do Cliente;
 - d) Identificação, endereço e contactos da pessoa (s) de referência do Cliente;
 - e) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivo contacto, bem como a informação médica necessária;
 - f) Fichas de Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
 - g) Lista de Pertences do cliente;
 - h) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
 - i) Plano Individual de Cuidados (PIC) e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - j) Fichas de Acompanhamento (os diversos registos de prestação de serviços, participações em atividades, ocorrências mais relevantes, ausências, etc.)
 - k) Registo da cessação de contrato, com data e motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.
2. O Processo Individual do Cliente (PIC) é arquivado na Instituição em local próprio, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada Processo Individual deverá ser atualizado semestralmente.
4. O Cliente deve conhecer a informação constante no seu Processo Individual.

NORMA XI

LISTA DE ESPERA

Os clientes que satisfazem as condições de seleção e priorização, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na lista de espera. O responsável pela inscrição informa o cliente da sua integração na lista, tal será comunicado por escrito ou presencialmente no prazo de 5 dias úteis. É solicitado ao cliente ou seu representante legal que, no prazo de 10 dias úteis, informe os serviços se está interessado nesta inscrição.

A retirada da lista de espera acontece quando:

- surge vaga e o cliente é integrado;
- quando o cliente e /ou representante legal informa que não está interessada na sua inscrição/manutenção na lista. Neste caso, o estabelecimento arquiva o processo na área administrativa por um período mínimo de um ano e atualiza a lista de espera;

- quando pela terceira vez consecutiva o cliente é chamado para ocupar vaga e rejeita a integração.

Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de espera seleciona o cliente e informa-o ou ao representante legal por carta registada ou presencialmente, que no prazo de 5 dias úteis deve pronunciar-se sobre o interesse em ser integrado. Se existe interesse por parte do cliente procede-se à Entrevista de Pré-Diagnóstico.

NORMA XII

CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NO POSICIONAMENTO NA LISTA DE ESPERA

De acordo com as orientações técnicas em vigor, os critérios de seleção e priorização no posicionamento na lista de espera obedecem aos critérios de admissão.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

INSTALAÇÕES

1. Esta ERPI está sediada na Rua da Pré Primária, nº 2, 3105-117 Ilha, e as suas Instalações são compostas por:
 - a) Armazém
 - b) Quartos duplos;
 - c) Quartos individuais (3º piso);
 - d) Um quarto triplo;
 - e) Sala de refeições;
 - f) Cozinha;
 - g) Ginásio;
 - h) Lavandaria/Rouparia;
 - i) Salas de estar ;
 - j) Salas de atividades;
 - k) Sala de visita;
 - l) Diversas casas de banho;
 - m) Cabeleireiro;
 - n) Um hall de entrada;
 - o) Gabinete médico;
 - p) Gabinete de enfermagem;
 - q) Sala do vigilante;
 - r) Arrumos;
 - s) Instalações para o pessoal.
2. Instalações que são comuns a outras Respostas Sociais da Instituição:
Instalações reservadas aos clientes:
 - a) Secretaria;
 - b) Gabinetes de atendimento técnico;

- c) Gabinete médico e de enfermagem;
- d) Salas de convívio e de atividades;
- e) Instalações sanitárias;
- f) Espaço exterior com espaço de lazer.

Instalações reservadas aos colaboradores:

- a) Cozinha;
- b) Lavandaria/ rouparia;
- c) Vestiário;
- d) Armazém / despensa;
- e) Instalações sanitárias dos colaboradores.

NORMA XIV

FUNCIONAMENTO

1. A ERPI não encerra para férias, funcionando ininterruptamente, 24 horas por dia, durante todos os dias do ano.
2. O horário de funcionamento da secretaria é de segunda a sexta feira das 10.00 h às 13.00 h e das 14.00 h às 18.30 h.
3. Atendimento da Diretora Técnica:
 - a. Segunda – feira – das 10.30h às 12.30h;
 - b. Quarta – feira – das 10.30h às 12.30h;
 - c. Sexta – feira – das 10.30h às 12.30h;
4. A roupa dos quartos e casas de banhos é da responsabilidade da instituição;
5. Todo o material de incontinência (fraldas, pensos, cueca-fralda, resguardos) é fornecido pela instituição, sendo o pagamento da responsabilidade do cliente, bem como a gestão de medicamentos;
6. É reservada à Instituição a distribuição dos quartos tendo em conta o bom funcionamento da ERPI;
7. Poderá verificar-se a mudança de quarto ou mesa quer a pedido do cliente e quando tal for possível, quer por decisão da Instituição, devido a razões que se prendem com a adaptação, comportamento ou estado de saúde;
8. Aquando do falecimento de um cliente, será dado conhecimento à família ou responsável legal. Estes deverão acionar os mecanismos habituais, a fim de retirarem o corpo, o mais breve possível, sendo os encargos do funeral da sua responsabilidade. Os bens do cliente deverão ser recolhidos pela família nos cinco dias seguintes.
9. Em situação de incumprimento, a instituição coordenará com a agência funerária que lhe presta serviços. O corpo devidamente preparado na instituição será transportado para a capela da paixão da Ilha, salvo orientação diferente manifestada pelos familiares. Depois de preparado o corpo na urna não poderá permanecer nas instalações do Centro Social Paroquial da Ilha, devendo ser conduzido para local apropriado (casa funerária);
10. Todos os clientes que queiram ausentar-se da instituição devem comunicar o facto à Diretora Técnica, tendo para isso uma autorização do seu representante legal, não se responsabilizando a Instituição por quaisquer

- acidentes ocorridos no exterior. Os familiares que acompanham um cliente ao exterior, deverão preencher a ficha própria para o efeito;
11. O Cliente que voluntária e definitivamente deseje cessar o contrato deverá comunica-lo por escrito com trinta dias de antecedência;
 12. Não é permitido ao cliente fumar no interior das instalações; usar aparelhos de rádio, televisão durante o período de descanso noturno; usar sacos de água quente, aquecedores, cobertores elétricos ou outros objetos que possam pôr em perigo a integridade física dos outros Clientes; consumir bebidas alcoólicas ou medicamentos não prescritos;
 13. Alimentação – as refeições são sempre servidas no refeitório e apenas, por motivos excepcionais, serão fornecidas nos quartos. Não é permitida a guarda de alimentos nos quartos;
 14. Lavagem e tratamento de roupas – A roupa pessoal é marcada pela família, com um número atribuído no ato de admissão. A limpeza e tratamento de roupas ou calçado que seja efetuada fora da Instituição é da exclusiva responsabilidade e encargo do cliente e/ou familiares ou representante legal;
 15. Cuidados de higiene e conforto pessoal – O Cliente deve ser estimulado a cuidar do seu quarto, da sua higiene e da sua aparência pessoal;
 16. Diligências e acompanhamento a cuidados de saúde no exterior - é da responsabilidade dos familiares dos Clientes o acompanhamento a consultas externas e exames complementares de diagnóstico, salvo situações a considerar individualmente.

NORMA XV

ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS

1. O horário de visitas é das 15,00 h às 18,00 h, todos os dias do ano;
2. As visitas decorrem na sala de visitas, salas de estar e no salão;
3. É proibido o acesso dos familiares aos quartos sem acompanhamento de um colaborador da instituição, exceto os doentes acamados que terão as visitas permitidas no quarto;
4. A entrada de familiares será sempre pela porta principal da ERPI ou da instituição;
5. Segundo orientações técnicas em vigor, as visitas dos clientes não deverão ser portadoras de quaisquer bebidas, géneros alimentares ou medicamentos que possam prejudicar a saúde e o bem-estar dos mesmos.

NORMA XVI

REFEIÇÕES

1. As refeições são servidas no refeitório, de acordo com o seguinte horário:
 - a) Pequeno - almoço: 9,00 horas
 - b) Almoço: 12,00 horas
 - c) Lanche: 16,00 horas
 - d) Jantar: 19,00 horas
 - e) Ceia: 22,00 horas

2. A ementa é elaborada semanalmente e é afixada em local visível.
3. Sempre que haja indicação médica será fornecida dieta adequada.

NORMA XVII

PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

1. As atividades a realizar com os Clientes deverão respeitar sempre o interesse, as expectativas e a vontade expressa pelos próprios;
2. Deverá ser elaborado um Plano Anual de Atividades Individualizado;
3. O Plano Anual de Atividades deverá ser afixado em local visível e de fácil leitura;
4. Compete ao Animador Sociocultural a elaboração do Plano Anual de Atividades Individualizado que deverá ser revisto pelo Diretor Técnico e aprovado pela Direção;
5. A avaliação deverá ser feita no final de cada atividade e deve incluir a avaliação feita pelo Cliente e pelo Animador Sócio Cultural;
6. Sempre que se organize uma atividade ou passeio, no âmbito da animação sociocultural e recreativa é da responsabilidade da instituição assegurar o transporte e toda a logística que os mesmos envolvem;
7. O cliente poderá custear algumas despesas inerentes a alguma atividade, sempre que a mesma não se enquadre no âmbito e funcionamento da instituição;
8. Durante os passeios e/ou deslocações compete aos Colaboradores da Instituição o acompanhamento dos Clientes.

CAPITULO IV

COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

NORMA XVIII

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E DOS LEGITIMOS HERDEIROS

1. A tabela de participações familiares é calculada de acordo com a legislação / normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na circular nº 4 de 16/12/2014 e na circular nº 5 de 23/12/2014, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
- a. O valor das taxas e impostos necessário à formação do rendimento líquido;
 - b. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, devidamente justificada com apresentação de uma declaração médica;
 - d. Comparticipação dos descendentes e outros familiares.
 - e. Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas fixas a que se referem as alíneas anteriores, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.
 - f. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
3. A comparticipação mensal é efetuada no total de 12 mensalidades;
 4. Todos os clientes estão cobertos por um seguro de acidentes pessoais que cobre a situação de acidente e despesas de tratamento. O valor do seguro será cobrado anualmente.
 5. O valor da comparticipação pode variar entre 75% e 90% em função da situação de dependência do Cliente. Assim, a percentagem para a determinação da comparticipação familiar será de 75% do rendimento “*per capita*”, podendo ser elevada para 90% do rendimento “*per capita*” relativamente aos clientes que recebam complemento por dependência de 2º grau, ou já tenha sido requerido no ato de admissão, e no caso em que se verifique a alteração da situação de dependência durante a permanência no lar.
 6. Sempre que o somatório da mensalidade do cliente com a comparticipação financeira da segurança social seja inferior ao valor de referência do custo médio mensal de um cliente nesta resposta social, de acordo com o protocolo em vigor, deve ser acordado com os descendentes em 1º grau da linha reta ou com outro(s) herdeiro(s) legítimo(s), mediante outorga de acordo escrito, o pagamento do diferencial. Para este efeito serão solicitadas à família declarações de rendimentos (IRS e nota de liquidação).
 7. Não havendo acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social para todos os lugares em ERPI, este acordo será atribuído a clientes em situação social e económica mais vulnerável. Os clientes que se encontram em vagas fora do acordo pagam uma comparticipação no valor do custo médio real apurado nas contas do ano anterior, na resposta social.
 8. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento.

9. O atraso no pagamento igual ou superior a 30 dias após a data devida, confere à Instituição o direito a debitar juros de mora, à taxa legal que ao tempo estiver em vigor; todos os débitos em atraso serão exigidos pelo Centro Social Paroquial da Ilha através de processo de pagamento voluntário ou cobrança coerciva;
10. O pagamento da mensalidade pode ser efetuado em numerário, cheque ou transferência bancária do dia 1 ao dia 10 de cada mês;
11. As participações familiares são revistas e atualizadas no início de cada ano civil em consequência da atualização dos rendimentos do agregado familiar ou à taxa de inflação em vigor, sendo os Clientes e / ou familiares informados desse facto, com a antecedência de 30 dias. Os novos valores serão registados no processo individual do cliente.
12. Sempre que haja falta da entrega das provas de rendimentos anuais e/ou dúvidas sobre a veracidade das declarações e após se efetuarem as diligências adequadas, pode a direção aplicar o montante da participação familiar igual ao valor do custo médio real por utente verificado na resposta social no ano anterior.
13. Despesas extras, que não estão incluídas no valor da participação mensal:
 - a. As despesas com medicamentos;
 - b. Material de incontinência;
 - c. Material específico de enfermagem (sondas, algálias, entre outros);
 - d. Creme hidratante;
 - e. Deslocações em transporte ao exterior;
 - f. Cabeleireiro.
14. O pagamento da mensalidade do cliente sofre uma redução:
 - a. De 10%, quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.
 - b. De 10%, quando o óbito do cliente ocorre antes da última semana do mês.
 - c. Quando ocorrem situações de doença devidamente justificadas que determinam faltas superiores a 30 dias, a frequência na resposta social manter-se-á válida mediante o pagamento de 25 % do valor da participação.

TABELA PARA VAGAS COM ACORDO

Cliente autónomo	75 %
Cliente com necessidade de apoio em uma ou duas AVD`s	85%
Cliente dependente para a realização de todas as AVD`s	90 %

TABELA PARA VAGAS SEM ACORDO

QUARTOS	GRAU	VALOR
DUPLO - TRIPLO	INDEPENDENTE	900.00 €
	SEMI - DEPENDENTE	950.00 €
	DEPENDENTE	1000.00 €
	INDEPENDENTE	1000.00 €

INDIVIDUAL	SEMI - DEPENDENTE	1100.00 €
	DEPENDENTE	1200.00 €

CAPITULO V

PESSOAL /FUNÇÕES

NORMA XIX

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal do Centro Social Paroquial da Ilha encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XX

DIRECÇÃO TÉCNICA

A Direção Técnica da Estrutura Residencial compete a um técnico nos termos do Despacho normativo n.º 75/92 de 23 de Abril e Portaria nº 196/A de 2015 de 1 de Julho, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no quadro da secretaria.

1. Ao Diretor Técnico no geral, cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecidos.
2. O Diretor Técnico deve ter Licenciatura na área das Ciências Sociais e Humanas.
3. Compete ao Diretor Técnico:
No âmbito da gestão
 - Dar seguimento às reclamações;
 - Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades 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, elaborando semanalmente as ementas em articulação com o sector da cozinha, procedendo á 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 colaboradores, dispensando especial atenção à questão do relacionamento inter-pessoal, prevenindo a conflitualidade e reforçando a auto-estima de todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
- Auscultar os colaboradores no que respeita à sua formação e propor ações de acordo com a necessidade e interesse manifestado;
- Participar nas reuniões de Direção quando forem tratados assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento;
- Elaborar o horário de trabalho dos colaboradores;
- Propor a admissão de profissionais sempre que o bom funcionamento do serviço o exija;
- Propor a contratação eventual de profissionais, na situação de faltas prolongadas de colaboradores efetivos;
- Propor à Direção a aquisição de equipamentos necessários ao funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem necessárias;
- Colaborar na definição de critérios justos e objetivos para a avaliação periódica da prestação de serviço dos colaboradores, com vista à sua promoção;
- Elaborar o mapa de férias e folgas dos colaboradores.

No âmbito do Serviço Social:

- Atendimento e acolhimento do cliente e seus familiares;
- Estudar a situação sócio – económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo à visita domiciliária;
- Estudar e propor a participação do cliente de acordo com os critérios definidos;
- Proceder à apresentação dos clientes, com vista a facilitar a sua integração;
- Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além do já referido, toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro;
- Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os amigos e a comunidade em geral;
- Tomar conhecimento da saída (ausência) dos clientes.

No âmbito da Animação/ Ocupação:

- Auxiliar na elaboração do plano anual de atividades, com a colaboração do animador sócio cultural e dos próprios clientes;
- Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre diversas instituições, sobretudo a nível do concelho;
- Fomentar a participação dos clientes em todas as atividades.

NORMA XXI
ENFERMEIRO (A)

Presta cuidados de enfermagem aos clientes;

1. Administra os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas do serviço e técnicas reconhecidas na profissão;
2. Colabora com os médicos e outros técnicos de saúde no exercício da sua profissão.

NORMA XXII
PSICÓLOGO CLINICO

1. Estuda e analisa as necessidades afetivas da população residente;
2. Escuta ativamente o que o idoso pretende transmitir trabalhando para a preservação e estimulação do bem estar psicológico do mesmo;
3. Contribui, juntamente com a equipa multidisciplinar, para o diagnóstico e prevenção de doenças degenerativas;
4. Avalia o estado cognitivo e comportamental e trabalha na reabilitação do mesmo;
5. Pratica psicoterapia com o idoso individualmente e em grupos de apoio formados na população residente;
6. Informa os clientes relativamente ao processo de envelhecimento e suas consequências de modo a promover o envelhecimento ativo.
7. Diagnóstico de desvios de personalidade e inaptações sociais.

NORMA XXII
FISIOTERAPEUTA

1. Análise e avaliação do movimento e da postura, baseado na estrutura e função do corpo, utilizando modalidades e ducativas e terapêuticas específicas, com base, essencialmente no movimento, nas terapias manipulativas e em meios físicos e naturais, com a finalidade de promoção da saúde e prevenção da doença, da deficiência, da incapacidade e da inaptidão;
2. Tratar, habilitar ou reabilitar indivíduos com disfunções de natureza física, mental, de desenvolvimento ou outras, incluindo a dor, com o objetivo de os ajudar a atingir a máxima funcionalidade e qualidade de vida.

NORMA XXIII

ESCRITURÁRIO

1. Executar várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância do escritório onde trabalha;
2. Redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, manualmente ou à máquina, dando-lhe o seguimento apropriado;
3. Examinar o correio recebido, separar, classificar e compilar os dados que são necessários para preparar as respostas;
4. Elaborar, ordenar e preparar os documentos relativos à encomenda, distribuição, faturação e realização das compras e vendas;
5. Receber pedidos de informação e transmiti-los à pessoa ou serviços competentes;
6. Colocar em caixa os pagamentos de contas e entregas recebidos;
7. Escrever em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas;
8. Estabelecer o extrato das operações efetuadas e de outros documentos para informação superior;
9. Atender os candidatos às vagas existentes e informá-los das condições de admissão e efetuar registos do pessoal;
10. Preencher formulários oficiais relativos ao pessoal ou à Instituição;
11. Ordenar e arquivar notas de livrança, recibos, cartas ou outros documentos e elaborar dados estatísticos;
12. Escrever à máquina e operar com máquinas de escritório, preparar e organizar processos;
13. Prestar informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral.

NORMA XXIV

ANIMADORA SÓCIO CULTURAL

1. Elabora o Plano Anual de Atividades em colaboração com o (a) Diretor(a) Técnico(a) e os clientes;
2. Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da Instituição;
3. 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.
4. Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre diversas instituições, sobretudo a nível do concelho;
5. Fomentar a participação dos Clientes em todas as atividades.

6. Fazer o registo de avaliação de cada atividade em colaboração com o diretor técnico e o relatório de avaliação do plano anual de atividades.

NORMA XXV

COZINHEIRA

1. Preparar, temperar e confeccionar os alimentos destinados às refeições, no mais absoluto respeito pelos princípios da qualidade, salubridade e higiene;
2. Colaborar na elaboração da ementa;
3. Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
4. Orientar as suas auxiliares na preparação dos alimentos dentro dos princípios estabelecidos anteriormente;
5. Proceder ao planeamento do seu serviço e do restante pessoal da cozinha, para que as refeições estejam prontas no horário previsto;
6. Manter o Diretor(a) Técnico(a) informado(a) sobre a existência de excedentes alimentares, a fim de que possa proceder-se ao seu aproveitamento e planear-se a dosagem adequada;
7. Colaborar com as auxiliares da cozinha no tocante à lavagem da louça, arrumação e higiene das instalações e equipamento de cozinha.

NORMA XXVI

AJUDANTE DE COZINHA

1. Trabalhar sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas;
2. Limpar e cortar legumes, carnes, peixe ou outros alimentos;
3. Preparar guarnições para os pratos;
4. Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;
5. Colaborar no serviço de refeitório;
6. Substituir o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos;
7. Presta apoio a outros serviços do estabelecimento sempre que seja necessário.

NORMA XXVII

AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

1. Proceder à limpeza e arrumação das instalações, assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
2. Serve e apoia as refeições;
3. Lavar, engomar e arranjar a roupa de forma a assegurar as necessidades diárias;

4. 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;
5. Presta apoio a outros serviços do estabelecimento sempre que seja necessário.

NORMA XXVIII

AJUDANTE DE AÇÃO DIRETA

Trabalhar diretamente com idosos, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes funções:

1. Receber os Clientes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
2. Proceder ao acompanhamento diurno e ou noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
3. Assegurar a alimentação regular dos utilizadores;
4. Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
5. Prestar cuidados de higiene e conforto aos utilizadores 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;
6. Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utilizadores, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
7. Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;
8. Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
9. Conduzir, se habilitado, viaturas da instituição;
10. Promove o fortalecimento da auto-estima através do desenvolvimento de competências que estimulem a iniciativa e a realização pessoal;
11. Desenvolver competências técnicas e hábitos de trabalho que permitam a responsabilização e autonomia no desempenho de funções.
12. Presta apoio a outros serviços do estabelecimento sempre que seja necessário.

NORMA XXIX

ESTAGIÁRIO(A)

1. Adquirir conhecimento prático das funções profissionais, possibilitando um contacto empírico com matérias teóricas;

2. Aplicar, aprofundar e fundamentar métodos e técnicas adquiridas ao longo da sua formação e adequá-las à prática profissional;
3. Desenvolver questões Éticas e Deontológicas em meio Institucional no decorrer da sua prática profissional.

NORMA XXX
VOLUNTÁRIO(A)

1. Desenvolver atividades propostas e próprias do funcionamento da organização;
2. Participar em programas de formação para melhorar o desempenho da sua prestação.

CAPITULO VI
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXI
DIREITOS DOS CLIENTES

São direitos dos Clientes:

1. Receber os serviços que contam do regulamento e do contrato que deverá ser celebrado entre cliente/família e Instituição;
2. Ver satisfeitas as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
3. Ser informado das normas e regulamentos em vigor na resposta social;
4. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
5. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, bem como o respeito pela sua identidade pessoal e reserva da identidade privada e familiar;
6. Ser ouvido nas decisões que lhe dizem respeito;
7. Participar na elaboração no Plano de Atividades da Instituição;
8. Apresentar reclamações junto do Diretor Técnico e/ou no Livro de reclamações;
9. Usufruir de dietas adequadas quando prescritas.

NORMA XXXII

DEVERES DOS CLIENTES

São deveres dos Clientes:

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da Instituição;
- b) Colaborar na prestação de cuidados de acordo com as suas capacidades físicas e mentais;
- c) Cumprir as normas que constam do regulamento, das quais deverá ter conhecimento aquando da sua admissão;
- d) Efetuar o pagamento da mensalidade;
- e) Comunicar qualquer ausência ao Ajudante de Ação Direta que informará ao Diretor Técnico;
- f) Evitar conflitos e/ou mal entendidos;
- g) Os Utentes, seus familiares e visitas serão obrigados a manter dentro da Instituição um comportamento que se pautar pelas normas morais e de convivência social normalmente aceites, abstendo-se de, por qualquer forma, lesar os restantes Utentes, pessoal, outras visitas e o interesse da Instituição, nomeadamente o bom nome e honorabilidade deste último.

NORMA XXXIII

DIREITOS DO FAMILIAR RESPONSÁVEL

São direitos do familiar responsável:

1. Ser informado das normas e regulamentos em vigor na resposta social;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções;
3. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, bem como o respeito pela sua identidade pessoal e reserva da identidade privada e familiar;
4. Ser ouvido nas decisões que lhes dizem respeito;
5. Apresentar reclamações junto do Diretor Técnico.

NORMA XXXIV

DEVERES DO FAMILIAR RESPONSÁVEL

São deveres do familiar responsável:

- a) Tratar com respeito e dignidade todos os clientes , colaboradores e dirigentes da Instituição;
- b) Fornecer ao responsável técnico do equipamento todas as informações relevantes para o bem estar físico e psicológico do cliente;
- c) Colaborar na prestação de cuidados de acordo com as suas capacidades físicas, económicas e sociais;
- d) Cumprir as normas constantes no regulamento, das quais deverá ter conhecimento aquando da admissão do familiar;

- e) Efetuar o pagamento da mensalidade;
- f) Evitar conflitos e/ou mal entendidos;
- g) Não devem em circunstância alguma administrar qualquer medicamento ou produto ao seu familiar sem consentimento do responsável da ERPI;
- h) Os Clientes, seus familiares e visitas serão obrigados a manter dentro da Instituição um comportamento que se pautar pelas normas morais e de convivência social normalmente aceitas, abstendo-se de, por qualquer forma, lesar os restantes clientes, pessoal, outras visitas e o interesse da Instituição, nomeadamente o bom nome e honorabilidade deste último.

NORMA XXXV

DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

São direitos da Instituição:

- 1. Ser tratada com respeito e lealdade por parte dos Clientes e/ou representantes legais;
- 2. Exigir o cumprimento do Regulamento Interno;
- 3. Receber as participações mensais nos prazos fixados;
- 4. Tomar medidas no sentido da cessação do contrato de prestação de serviços caso:
 - a. o cliente venha a assumir comportamentos incompatíveis com a tranquilidade dos restantes clientes e pessoal em serviço;
 - b. Se verifique atraso no pagamento das participações superior a 30 dias;
 - c. O cliente ou familiares atentem contra o bom nome e honra da instituição.

NORMA XXXVI

DEVERES DA INSTITUIÇÃO

São deveres da Instituição:

- 1. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno;
- 2. Garantir a qualidade do serviço e assegurar o normal funcionamento do Lar;
- 3. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente, em função das suas necessidades e expectativas;
- 4. Assegurar a existência de recursos humanos necessários à prestação de cuidados;
- 5. Garantir ao cliente o sigilo e o respeito pela sua individualidade e privacidade;
- 6. Possuir Livro de Reclamações;
- 7. Desenvolver atividades adequadas aos interesses e capacidades dos clientes.

NORMA XXXVII

DIREITOS DOS COLABORADORES

São direitos dos colaboradores:

1. Ser tratado com educação, urbanidade e respeito por parte dos Clientes, familiares, colegas e Direção;
2. Ver cumpridas as normas previstas na Legislação Laboral;
3. Receber formação necessária ao bom desempenho da sua função.

NORMA XXXVIII

DEVERES DOS COLABORADORES

1. Respeitar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;
2. Respeitar o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
4. Informar a instituição com a antecedência mínima de 48 horas, salvo casos de força maior, da impossibilidade de garantir a prestação de serviços;
5. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
6. Respeitar a individualidade e privacidade dos clientes;
7. Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
8. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente, não divulgando informações relativas à instituição ou aos seus clientes;
9. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
10. Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente participando de modo diligente nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal;
11. Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho;
12. Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
13. Zelar pela segurança e saúde, submetendo-se ao exame médico anual e aos exames médicos, ainda que ocasionais, para que seja convocado;
14. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no exercício das suas funções, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente.
15. Não aceitar qualquer tipo de gratificação oferecida pelos clientes e/ou seus familiares.

O dever de obediência a que se refere a alínea 5) do número anterior respeita tanto às ordens e instruções dadas diretamente pelo empregador como às emanadas pelos superiores hierárquicos do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhes forem atribuídos.

NORMA XII

DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS

São direitos dos voluntários:

1. Desenvolver um trabalho de acordo com conhecimentos, experiências e motivações;
2. Ter acesso a programas de formação inicial e continua;
3. Receber apoio no exercício das suas funções com acompanhamento e avaliação técnica;
4. Participar nas decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
5. Ter condições de higiene e segurança no exercício das suas funções.

NORMA XL

DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

São deveres dos voluntários:

1. Respeitar a vida privada e dignidade da pessoa;
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais da pessoa;
3. Guardar sigilo;
4. Atuar de forma gratuita e interessada sem esperar contrapartidas e compensações patrimoniais;
5. Garantir a regularidade do trabalho voluntário;
6. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
7. Conhecer e respeitar os estatutos e funcionamento da instituição;
8. Fomentar o trabalho de equipa;
9. Facilitar a integração e participação de novos voluntários.

NORMA XLI

DIREITOS DOS ESTAGIÁRIOS

O estagiário tem direito a:

1. Receber da Instituição a retribuição definida nos termos legais em vigor;
2. Receber da Instituição formação e condições adequadas à realização do estágio;

3. Beneficiar de um seguro de acidentes pessoais que o proteja contra riscos de eventualidades que possam ocorrer durante e por causa das atividades correspondentes ao estágio;
4. Obter gratuitamente no final do estágio um certificado comprovativo da frequência obtida;
5. Recusar a prestação de trabalho que não se enquadre nas atividades relacionadas com o estágio;
6. Receber um subsídio de alimentação ou o seu pagamento em géneros, conforme for prática na Instituição;
7. Exercer o seu estágio em condições de higiene, segurança e saúde.

NORMA XLII

DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS

São deveres do estagiário:

1. Comparecer com assiduidade e pontualidade no estágio, visando adquirir a formação complementar adequada e necessária que lhe for ministrada;
2. Tratar com urbanidade a Instituição e seus representantes;
3. Guardar sigilo, nomeadamente, não transmitindo para o exterior informações sobre equipamentos e processos de fabrico de que tome conhecimento no desenvolvimento do estágio;
4. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de estágio;
5. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no estágio, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou gravemente negligente.

NORMA XLIII

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores dos clientes guardados no cofre da instituição, declarados e registados no ato de admissão em impresso próprio, assinado por ambas as partes ficando cada uma com um exemplar. Este procedimento repete-se sempre que se verifique algum movimento nos mesmos;
2. Todos os pertences, roupas e outros objetos existentes à morte do cliente, ficarão a pertencer aos seus legítimos herdeiros, quando reclamados no prazo de um ano, a partir da data da comunicação por escrito ou presencialmente aos mesmos. Findo este prazo a instituição reserva-se ao direito de dar encaminhamento a esses pertences.

NORMA XLIV

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. O cliente ou representante legal que queira sair voluntária e definitivamente do Lar, deverá apresentar uma declaração escrita, informando o motivo da saída e assinar um documento para o efeito, bem como dos bens e objetos que lhe foram entregues no momento da saída.

NORMA XLV

CONTRATO

Nos termos da legislação em vigor, entre o Cliente e/ou representante legal e a entidade gestora do Lar será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços que, ao abrigo do Código do Imposto de Selo, artº6, alínea d), se encontra isento do imposto de selo. No acto de admissão será entregue um exemplar do contrato e do regulamento interno em vigor.

NORMA XLVI

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. A Prestação de Serviços cessa pelos seguintes motivos:
 - a) Morte do cliente, sendo a última participação familiar acertada à última semana, sendo que, inicia à segunda-feira;
 - b) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - c) Inadequação dos serviços às necessidades;
 - d) Insatisfação do cliente.
 - e) O cliente venha a assumir comportamentos incompatíveis com a tranquilidade dos restantes clientes e pessoal em serviço.
2. A prestação de serviços poderá cessar por iniciativa de qualquer uma das partes, mediante carta registada com aviso de receção, com antecedência de 30 dias. O incumprimento desta norma obriga ao pagamento de uma mensalidade extra.
Em caso de doença súbita esta norma não se aplica.

NORMA XLVII

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Paroquial da Ilha possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da Instituição, sempre que desejado.
2. As reclamações que não sejam registadas no livro e que chegam de forma escrita ou verbal, serão transmitidas à Direção, por quem as receciona. Esta analisa e comunica por escrito a decisão.

CAPITULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLVIII

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do Lar do Centro Social Paroquial da Ilha informarão e contratualizarão com os Clientes/ representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada e vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações serão comunicadas com trinta dias de antecedência, ao Instituto da Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Leiria, que é a entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social Lar.

NORMA XLIX

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do Lar, tendo em conta a legislação/ normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA L

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1. O presente regulamento interno do entrará em vigor a 01 de Janeiro de 2016, podendo ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.
2. Casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção.

Aprovado em reunião de direção no dia ____/____/____ (Ata nº ____).

Ilha, 12 de Outubro de 2018.

A Direção,

